دكتور عبد الستار إبراهيم

سلسلة الممارس النفسي (٢)

إنه من حقك يا أخي!

دليل في العلاج السلوكي المعرفي لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية

Dar Alkateb
دار الكاتب

سلسلة الممارس النفسي (٣)

إنه من حقك يا أخي!

دليل فى العلاج السلوكي المعرفى لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الإجتماعية



دكتور عبد الستار أبراهيم

الكتاب : إنه من حقك يا أخي!
دليل في العلاج السلوكي المعرفي
لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية
المؤلف : دكتور عبد الستار إبراهيم
الناشر : دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع
رقم إيداع : ٢٠٠٧/٢٣٨٩٧
ترقيم دولي: I.S.B.N.:
977-5805-15-5

الطبعة الأولي

٢٠٠٨

سلسلة الممارس النفسي (٣)

إنه من حقك يا أخي!

دليل فى العلاج السلوكي المعرفى
لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية

تتعرف من خلاله أيضا على:

- مارس حريتك دون أن تظلم أو تظلم: طريقك للصحة.
- مقياس متعدد المحاور للتعرف على مستويات تأكيد الذات
- التواصل الاجتماعي : نافذتنا النفسية على الصحة والاضطراب
- الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي بالعالم
- أربع خطوات لتطوير الشخصية
- المشاحنات اليومية وأساليب معالجة جوانب التوترفيها
- الذكاء الوجداني والوعي بسلوك الآخرين ودوافعهم
- بوصلة النجاح والكفاءة
- القلق الاجتماعي وفوبيا الخوف من المواجهة
- المعالج النفسي الحديث ومحاور الفاعلية
- مواقع انترنت، قراءات ومصادر للتدريب

من حق الإنسان أن يخطئ وويل لأمة يعاقب الناس فيها على الخطأ ،
تلك امة لا تعرف الحرية.

طه حسين" حق الخطأ"

أن تكسب ثقة الأذكياء من حولك
وأن تملا الدنيا من حولك مرحا وغبطة
وأن يسعد الأطفال ويهللون لرؤيتك
وأن تعترف بالفضل لناقد أمين لك
وأن تتجاوز خيانة صديق مزيف
لترى في الناس أفضل وأحلي ما فيهم..
وتظل تعي الجمال من حولك
أن تترك الدنيا من حولك وهي أحسن حالا
بفضل طفل جعلته أكثر صحة،
بفضل زهرة أنبتها ، أو
علاقة اجتماعية مثمرة كونتها
هذا هو النجاح كما أراه

Harry Emerson Fosdic
هاري إيمرسون فوسديك

المحتوى

مقدمة

إنك لن تجد حاليا كتابا من كتب العلاج النفسي ولا معالجا نفسيا- مهما تباينت انتماءات المعالجين النفسيين و نظرياتهم- من لا يلتفت فيما يكتب أو يمارس- لمسألة ارتباط الصحة النفسية بالحياة الاجتماعية للفرد ومهاراته في إدارتها بفاعلية ونجاح.

ولن تجد من بين كل نظريات العلاج النفسي- قديمه أو حديثه- من لا يقيس فاعليته العلاجية بمدي ما يحققه من تعديل في الجوانب النفسية التي ترتبط أو تنتج مباشرة عن القصور والاضطراب في علاقات مرضاه بمجتمعه.

والواقع أن مسألة ارتباط الصحة النفسية بالإطار الاجتماعي وعلاقات الفرد الاجتماعية وإدارتها بفاعلية مسألة قديمة وحديثة معا. فمنذ قرون، اهتم الفلاسفة والأطباء اليونانيون والمسلمون بأهمية تكوين علاقات طيبة، وآمنة مع الآخرين وانتبهوا لما تتركه الحياة الاجتماعية للفرد من آثار إيجابية على صحته الجسمية والنفسية.

وقد استمر المعاصرون من خبراء الصحة النفسية والعقلية على ولائهم لهذا الجانب لتصبح مشكلة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية بالآخرين من أحد أهم أهم الفصول والاهتمامات في كل ما يكتب تقريبا عن أساليب العلاج النفسي بما في ذلك العلاج النفسي والمعرفي.

إننا مثلا نعرف الآن وعلى وجه اليقين أن هناك جوانب كثيرة من الاضطراب النفسي والعقلي ترتبط باضطراب العلاقات الاجتماعية والعجز عن إدارة حياتنا بالآخرين على النحو المرغوب.

ومن غير المعروف، ما إذا كان اضطراب السلوك الاجتماعي يعتبر نتيجة من نتائج الاضطراب النفسي والعقلي، أو سببا له. والأغلب أن العلاقة بينهما مثلها في ذلك مثل كثير من العلاقات التي تصف السلوك في علاقته بالأمراض النفسية- أقرب ما تكون إلى ما يسمى بالعلاقة الدائرية (الحلقة المفرغة). ففي حالة الاضطراب يجد الشخص نفسه عزوفا عن الاحتكاك والتفاعل الاجتماعي- الإيجابي. ويؤدي فشله في ذلك إلى تدعيم اضطرابه أكثر فأكثر. كما أن العكس صحيح، فوجود رصيد ضعيف من المهارة الاجتماعية، والفشل المتكرر في العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى الإحباط ومشاعر الفشل، والتعاسة التي بينا أنها تصف الاضطراب النفسي وتميزه.

صحيح أننا لا نعرف على وجه اليقين ما إذا كان الاضطراب النفسي **نتيجة** لاضطراب علاقاتنا الاجدتماعية بالعالم أو **سببا** له، إلا أننا نعرف من البحوث التي أجريت وتجرى حتى الأن أن الاضطراب النفسي والعقلي يرتبط ارتباطا جوهريا باضطراب السلوك الاجتماعي للفرد وافتقاده للمهارات اللازمة لإدارة حياته - أو حياتها - الاجتماعية.

خذ مثلا الاضطرابات النفسية والعقلية الأساسية في الطب النفسي وهي **القلق، والاكتئاب والفصام**، إنها جميعا تتسم ببعض الأعراض التي ترتبط بشكل مباشر باضطراب السلوك الاجتماعي، ومن مظاهر ذلك أن المصابين بهذه الاضطرابات يشتركون جميعا بخصائص منها أنهم:

- يفتقرون للإيجابية في المواقف الاجتماعية.
- كما أنهم يجدون صعوبة شديدة في بدء علاقة أو المبادرة في خلق علاقة جديدة.
- ومن الثابت علميا أن الشخص يوصف بالاضطراب عندما تختل أساليب تفاعله بالآخرين، وعندما يعزف عن الاندماج في مواقف التفاعل وما تتطلبه العلاقات الاجتماعية من تبادل.
- كذلك يوصف المضطربون بالجمود، والتصلب، والافتقار للمهارات الاجتماعية الضرورية للنجاح والتطور الاجتماعي بالشخصية.
- ويعانون من حساسية شديدة للرفض أو الخوف من التجاهل عند دخولهم في مواقف تتطلب التفاعل بالآخرين. ونتيجة لهذا يتعرضون في مواقف التفاعل لكثير من الإحباط والألم، مما ينفرهم فيما بعد من الدخول في مواقف اجتماعية جديدة.
- فضلا عن هذا، تبين أن أغالبيتهم، لا يحسنون التعبير عن أنفسهم أو الدفاع عما قد ينسب إليهم من أخطاء أو تصرفات عند دخولهم في علاقات اجتماعية بالآخرين.

هذا عن الجانب المرضي من التفاعل، ماذا عن الجانب الإيجابي؟ وماذا إذا توافرت لدي شخص ما القدرات الأساسية التي تمكنه أو تمكنها من إدارة الحياة الاجتماعية بفاعلية؟ وماذا إذا تحسنت أساليب التفاعل الاجتماعي لدى فرد ما بعد التعرض لعملية علاج نفسي ناجحة مثلا؟

هنا أيضا نجد محاولات جادة و مثيرة لدراسة النتائج النفسية للتزود بمهارات اجتماعية فعالة. فخبراء الصحة النفسية وعلماء النفس والمجتمع لم يكتفوا بالوقوف عند تحليل **مصادر الاضطراب** في أساليب التفاعل الاجتماعي ومايتركه ذلك من آثار مرضية، بل اهتموا أيضا **بالجوانب الإيجابية** منها

ليكشفوا بذلك عن أحد أهم المحاور المرتبطة بالصحة والنجاح والفاعلية الشخصية والسعادة.

بعبارة أخرى نجد من البحث العلمي ما يؤيد أن علاج مشكلات السلوك الاجتماعي تؤدي إلى أثار علاجية إيجابية إثرمحاولة مساعدة الفرد علي تنمية مهاراته الاجتماعية وإعانته على تطوير مهارات صحية.

في مواقف التفاعل الاجتماعي السليم والصحي، عادة ما يدخل طرفان أو أكثر في علاقات يتبادلان خلالها التواصل، وتبادل المشاعر الطيبة وتناقل المعلومات المفيدة، والتأثير والتأثر الإيجابي المتبادل. ويمكن أن نتعرف على ما حققه هذا التفاعل من نجاح، إذا وجدنا رغبة متبادلة من الأطراف الداخلة في عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي لتكرار اللقاء والتفاعل بالطرف أو الأطراف الأخرى من جديد. بعبارة أخرى، تكتسب العلاقات الاجتماعية نجاحها، وقيمتها من حرص كل الأطراف على تكرار التواصل بالآخرين، وخلق الفرص لتحقيق المزيد منه أو من المواقف المماثلة له.

ولكي تحقق العلاقات الاجتماعية هذا الهدف، **يجب أن تكون لها جاذبية** تكفي لخلق هذا الحرص المتبادل لتكرارها. أي لابد أن تحقق **بعض المكاسب** لكل الأطراف الداخلة في عملية التفاعل والتواصل الاجتماعي بما فيها المكاسب النفسية كالشعور بالتقدير، أو أننا موضع الاهتمام أو المودة...الخ. وتعزز هذه المكاسب بدورها من جانبية هذه العلاقات. وتجدنا من ثم ننشط، ونبذل جهدا أكبر لإنجاح هذه المواقف والعمل على استمرارها، وتزايدها.

ويمثل موضوع تأكيد الذات (التوكيدية) أحد أهم المهارات الاجتماعية التي يكشف البحث العلمي عن آثارها الإيجابية في تحسين مهارات التواصل الاجتماعي السليم والصحي بالعالم.

ستجد في الفصل الثاني من هذا الدليل تعريفا مفصلا لما نعنية بمفهوم تأكيد الذات (التوكيدية). وستجد في الباب الثاني من هذا الدليل مقياسا متعدد المحاور ستتمكن من خلاله إذا ما أجبت عليه أن تكتشف نقاط القوة والضعف في هذا الخاصية لديك. وستتعرف على مختلف المواقف التي تضعف من قدرتك على التعبير عن المشاعر ومع من من الأشخاص تحبط هذه القدرة.

وتأكيد الذات سمة وسلوك شخصي من يتسم به يملك الكثير من مفاتيح النجاح والفاعلية في الحياة الاجتماعية. من يملك هذه الخاصية يملك أيضا القدرة على التعبير عن المشاعر بصدق وأمانة في مختلف المواقف الاجتماعية، صاحب هذه الخاصية يستطيع أن يعبر بإيجابية عما يقبل، ولا يجد صعوبة في رفض شيء يضر به أو يؤلمه نفسيا، ومن السهل عليه أو عليها أن يعبر عن

احتياجاته ويطالب بحقوقه دون ضرر له أو إضرار بالآخر، وفوق هذا يستطيع أن يمتدح ويشجع ويدعم ما يعتقد أنه جدير بالدعم والتشجيع.

إنها ببساطة سمة شخصية ولكنها في نفس الوقت مهارة وقدرة قابلة للنمو والاكتساب والتعلم للتعبير الصادق عن المشاعر بأشكالها المتنوعة والملائمة للموقف.

لقد أظهرت البحوث أن من الطبيعي أن نسعى جميعا للنجاح في الحياة وتحقيق الفاعلية في علاقاتنا الاجتماعية بالآخرين في إطار من الصحة النفسية .وقد تبين ان القدرة على التعبير عن المشاعر (أو ما يسمى بتأكيد الذات) من أهم المهارات التي تساعد على تحقيق هذا الغرض، فهي خاصية تميز الأشخاص الناجحين في الحياة وتساعدنا على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح فيما يتعلق بالتواصل بالعالم الخارجي والناس من حولنا.

وما يسمى بتأكيد الذات (التوكيدية) - أو ما يسميه كاتب هذه السطور: الحرية في التعبير عن المشاعر والاتجاهات- مهارة يمكن تطويرها وتدريبها، وتتمثل في التعبير عن النفس والدفاع عن الحقوق الشخصية عندما تخترق بدون وجه حق، ودون إخلال بحقوق الآخرين والتزاماتنا نحوهم. ومن ثم أصبح بالإمكان بفضل هذه الخاصية التخفف من القلق والاكتئاب وغيرهما من الأعراض المرضية التي تنتج عن القصور في المهارات الاجتماعية المرتبطة بالتعبير عن المشاعر.

وخاصية التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات تعني- من ضمن ما تعني- أن تكون لدينا القدرة على أن نعبر للآخرين عن حاجاتنا ورغباتنا المعقولة، وهي بهذا المعنى تعني أيضا عدم الخوف من أن تطلع الآخرين على مشاعرك، بدلا من أن تخفيها بداخلك.

بعبارة أخرى، ينبهك هذا الدليل إلى أن هناك أكثر من سبب يجعلنا نشجعك على تنمية مهارة التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات كطريق للصحة النفسية، من بينها أنها:

- تساعد على التواصل الإيجابي بالآخرين مما يمكنهم من التنبؤ الجيد بتصرفاتك ومعتقداتك في مناخ من الطمأنينة لك والثقة بقدراتك في الحياة والعمل.
- تمكنك من تجنب كثير من جوانب الإحباط والفشل لأنها ستمكنك من الخروج من المواقف الحرجة بلباقة.

- ومن ناحية أخرى، عادة ما يحصل المدربون في هذه الخاصية على مكاسب وفوائد إيجابية فى مجالات العمل والمهنة أكثر ممن هم أقل قدرة على تأكيد الذات.
- فضلا عن هذا تبين البحوث أن التعبير الإيجابي عن النفس والتصرف بإيجابية مع الناس يعود علينا بإيجابية مماثلة، مما يساعد علي خلق حلقة حميدة من العلاقات الاجتماعية القائمة على تحقيق المكاسب المتبادلة.
- وتبين البحوث والدراسات العلمية أيضا أن الأشخاص الذين يتصفون بالحرية في التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات يتفاعلون أكثر من غيرهم، ويعبرون عن مشاعرهم في داخل الجماعة بحرية أكبر، لهذا فهم يعطون للآخرين فرصة أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم والنمو والنضوج.
- والتعبير عن المشاعر بثقة يخلق جوا إيجابيا، سهلا. كما يساعد على تنمية علاقة سهلة ودافئة بالآخرين، وتشع جوا من الطمأنينةالمتبادلة، والتواصل الإيجابي بالآخرين.
- وأخيرا يسهل على من يتصف بهذه القدرة أن يحقق أحد المتطلبات الرئيسة للصحة النفسية والعضوية بشكل عام بما فيها التحرر من القلق والاكتئاب وما يرتبط بهما من اضطرابات وجدانية أخرى.

ومن إحدى الأهداف الرئيسية لهذا الدليل أنه يساعدك على تطوير هذه المهارة وتنميتها بما يرسم أمامك من توجيهات وخطوات عملية لإعانتك على أن:

- تتعرف على مستويات مالديك من مهارات اجتماعية وجوانب الضعف والقوة في اساليبك التفاعلية بالعالم (الفصلين الرابع والخامس)
- يعطيك تصورا عمليا ومبرمجا لتطوير مهاراتك الاجتماعية والتوكيدية (الفصلان السادس والسابع).
- يصقل القدرة على التعلم وممارسة بعض المهارات الاجتماعية التي تمكنك من التعبير عن مشاعرك بتلقائية وبطريقة غير مصطنعة أو منفعلة (الفصل الثاني).
- ومن جهة إيجابية يرشدك إلي بعض الأساليب النفسية والسلوكية التي تعمل على تنمية توجهات ودية وخالية من العداء والمكابرة والتفهم لسلوك ألاخرين (الفصل ١٤).
- وأن تنمي أنماطا سلوكية تساعد على تحمل النقد والنقاد (الفصل ١٢)
- وأن تتعامل مع مشكلات القلق الاجتماعي والخجل المرضي (الفصل ١١).

- وأن تجعل من التفكير العقلاني بوصلة تهديك لتبنى أسلوب يتسم بالتنوع في السلوك والتفكير (الفصل ١٠).
- وأن نتابع باستمرار وبذكاء أداء أدوارنا فنعطى لكل دور في الحياة حقه (الفصل ١٣).
- وأن تتجنب نوبات الحنق وثورات الغضب والقلق الشديد، فأنت عندما تترك هذه الانفعالات السيئة تتملكك تسمح للانفعال أن يسيطر عليك، وأن يكون هذا هوأسلوبك في مواجهة مختلف أنواع الضغوط، وأن تنتبه لطريقتك فى الاستجابة للأمور بحيث تكون قادرا على التعبير عن مشاعرك بصدق حتى وأنت في قمة الانفعال(الفصلان ٩،٨)
- ويضع امامك بعض التقنيات التى تساعدك على التعبير عن مشاعرك بحرية وأمانة فتتجنب المكابرة عند الخطأ، لأن الفرد سيعرف جيدا أنه بهذا لا يعالج مشكلة بل يخلق مشكلات إضافية أقلها الاستمرار في المزيد من الأخطاء.
- ومهارة التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات تمكنك أيضا من أن ترفض بمهارة أن يجرك أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة، أو مملة، وأن ترفض بوضوح الدخول في مهاترات، أو جدل، وأنك لن ترضى بأقل من مناقشة هادئة قائمة على الاحترام المتبادل.
- وتمنحك قدرا من الوعى الحذر بالنصائح التي يتبرع لإعطائها لك المحيطون بك بما في ذلك حتى الأصدقاء وأفراد الأسرة المقربين فالغالبية العظمى من هذه النصائح تأتى من ظروف مختلفة، وتوضع من وجهة نظر مختلفة، وتعبر عن احتياجات خاصة لدى هؤلاء الآخرين. كما أنها تعكس في الغالب، دوافعهم الشخصية التي مهما بلغ نبلها، فإنها قد لا تعكس تماما فهمك الخاص للموقف الذي تتفاعل معه.

كما تبين أن تدريب تأكيد الذات (التوكيدية) وتطوير المهارات الاجتماعية يؤديان إلى تغيرات صحية متعددة حتى بين المرضى النفسيين وحالات الاضطراب العقلى. فمثلا بالنسبة لمرض عقلي شائع هو الفصام، نجد أن جزءا كبيرا من الأعراض الفصامية يمكن فهمها في ضوء ما يسمى بفقر المهارات الاجتماعية، وضعف القدرات التكيفية، ويتمثل ذلك في القصور العام لدى الفصاميين، وضعف قدراتهم على حل المشكلات الاجتماعية التي تواجههم، وعجزهم الواضح في التعامل الفعال مع الصراعات الاجتماعية والأزمات. ومن ثم نجد اهتماما علاجيا واضحا هذه الأيام في التركيز على زيادة مهارات الفصاميين على حل المشكلات، والتعامل بفاعلية مع الآخرين، بما في ذلك تدريبهم على فنون الاحتكاك بالمجتمع وبالأسرة.

ويكشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصاميين. فتنمية المهارات الاجتماعية حتى لدى

ويكشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصاميين. فتنمية المهارات الاجتماعية حتى لدى المرضى العقليين، تقلل من الآثار السلبية للمرض العقلي، وتزيد من كفاءتهم على الرعاية المستقلة للنفس في مواقف الخطر والأزمات. وعلى سبيل المثال بينت دراسة حديثة أجريت على مجموعة من الفصاميين أن نسبة الانتكاس وصلت إلى ١٧% فقط في المجموعة التي خضعت لبرنامج علاجي ركز على صقل المهارات الاجتماعية بتدريب جميع أفراد الأسرة الفصامية (بما فيهم المريض نفسه)، على التواصل الجيد بين أفراد الأسرة، وتبادل المشاعر الإيجابية فيما بينهم، وذلك مقابل ٨٣% انتكسوا في المجموعة التي لم تتدرب على تنمية هذه الخاصية، واعتمدت على العلاج الكيميائي فقط. بالإضافة إلى ذلك- وبالرغم مما في مرض الفصام من صعوبات في العلاج، ومقاومته للكثير من أشكال العلاج النفسي والطبي الأخرى- تتحسن حالة المرضى الذين خضعوا لبرامج تدريب المهارات الاجتماعية بما فيها تأكيد الذات "التوكيدية" فقد قلت نسبة الإنتكاس، وتناقصت كمية العقاقير النفسية التي كانوا يتعاطونها، كما زادت أمامهم فرص النجاح الاجتماعي بما في ذلك تزايد نسبة الزواج بينهم، والحصول على عمل وتحقيق الكفاءة المهنية.

ونجد من جهة أخرى، أن المعاناة من فقر المهارات الاحتماعية أو "التوكيدية" يضعف قدرة الفرد على الدخول في مواقف تفاعل إيجابي. ومن ثم، يجد الشخص - بسبب عزوفه، وافتقاده لمهارة المبادرة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة وفعالة- يجد أمامه فرصا محدودة لتكوين مهاراته الاجتماعية، ومجالات ضئيلة لاكتساب الخبرة الكافية لتعميق علاقاته بالآخرين. ويخلق له هذا بدوره مشكلة إضافية عندما يضطر للدخول في التفاعلات الاجتماعية المحدودة المتاحة له. إذ سيتعرض بسبب قصوره، وفقر مهاراته الاجتماعية لكثير من الخبرات غير السارة التي تدفعه لمزيد من العزلة والانزواء، وتزايد إحساسه بالكآبة.

ومن مآسي المعاناة من ضعف المهارات الاجتماعية أو "التوكيدية" أيضا، أننا نجد أنفسنا نتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة بطريقة تخلو من الاعتزاز بالنفس. ولهذا يسهل على الشخص في مثل هذه الحالة أن يصف نفسه بالفشل، ويعجز عن أن يري إمكانيات النجاح والتفوق فيما يفعل. ومن الطبيعي في مثل هذه المواقف، وبهذا الاتجاه، أن يجد الشخص في العلاقات الاجتماعية عبئا يخلو من الإشباع، ولا يحصل منها على ما تحمله هذه المواقف أحيانا من مكاسب، أو تقدير. فهو يدخل هذه المواقف -المحدودة في الأساس- بموقف الضعيف، الخائف من الرفض، أو الانتقاد، والباحث عن التأييد.

لقد وضعت هذا الدليل بعد سنوات متعددة من الممارسة والبحث العلمي في العلاج النفسي خاصة السلوكي-المعرفي. ويحدوني أمل كبير أن يتحقق لك منه ما أرجوه من أهداف إيجابية وأن تكتشف من خلاله أن تدريب هذه المهارات أمر ممكن، وأنك بتطوير إمكانياتك على اكتسابها ستجعل الحياة لك ولمن حولك بعبارة "هاري إيمرسون فوسديك" أحسن حالا عما هي عليه.

عبد الستار إبراهيم

قرية الياسمين جرينلاند
مدينة ٦ اكتوبر- الجيزة- مصر

البريد الإلكتروني:
drsattaribrahim@yahoo.com

الباب الأول

التواصل بالعالم الخارجي

الفصل الاول : التواصل الاجتمـــاعي نافـذتنا النفسية على الصحة والاضطراب

الفصل الثاني : تأكيد الذات مهارة جديرة باهتمامنا

الفصل الثالث : أخطاء في فهم تأكيد الذات

الفصل 1

التواصل الاجتماعي نافذتنا النفسية على الصحة والاضطراب

هذا مذهبي: ..... المطلب الضروري والأول هو السعادة
مكانها.. هنا ......ووقتها... الآن
كيف تحققها... أن تيسرها على الآخرين
(روبرت إنجرسول)

التفاعل الاجتماعي بالآخرين قد يكون سليما وصحيا أو معطلا للنمو ومدعاة للاضطراب. في مواقف التفاعل الاجتماعي السليم والصحي، عادة ما يدخل طرفان أو أكثر في علاقات يتبادلان خلالها التواصل والتأثير والتأثر المتبادل، ومن ثم تبادل المشاعر الطيبة وتناقل المعلومات المفيدة. ويمكن أن نتعرف على ما حققه هذا التفاعل من نجاح، إذا وجدنا رغبة متبادلة من الأطراف الداخلة في عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي لتكرار اللقاء والتفاعل بالطرف أو الأطراف الأخرى من جديد. بعبارة أخرى، تكتسب العلاقات الاجتماعية نجاحها، وقيمتها من حرص كل الأطراف على تكرار التواصل بالآخرين، وخلق الفرص لتحقيق المزيد من هذا التفاعل أو من المواقف المماثلة له.

ولكي تحقق العلاقات الاجتماعية هذا الهدف الإيجابي منها، يجب أن تكون لها جاذبية تكفي لخلق هذا الحرص المتبادل لتكرارها. أي لابد أن تتحقق لكل الأطراف الداخلة في عملية التواصل الاجتماعي بعض المكاسب بما فيها المكاسب النفسية كالشعور بالتقدير، أو أننا موضع الاهتمام أو المودة...الخ. وتعزز هذه المكاسب بدورها من جاذبية هذه العلاقات. ومن ثم تجدنا ننشط، ونبذل جهدا أكبر لإنجاح هذه المواقف والعمل على استمرارها، وتزايدها.

قصور المهارات الاجتماعية في حالات المرض النفسي

ويمثل موضوع قصور المهارات الاجتماعية مشكلة أساسية بالنسبة للأمراض النفسية والعقلية الأساسية. خذ على سبيل المثال الأمراض النفسية الأساسية وهي **القلق والاكتئاب** ومرض **الفصام**. فمن المعروف أن السلوك الاجتماعي في كل حالة من حالات الاضطراب والمرض يأخذ نمطا مستقلا يساعد على تشخيصه ومن ثم علاجه من خلال تغيير نفس السلوك الاجتماعي المميز له.

فالسلوك الاجتماعي وأسلوب التواصل بالآخرين في حالات القلق، يتسم بخصائص تتذبذب بين أقطاب متعارضة ما بين الخنوع والعدوان، أو الخجل والاندفاع. ولهذا نجد قصورا شديدا في قدرة الأفراد في حالات القلق على تبادل المشاعر الإيجابية بما فيها من دفء أو فاعلية، مما يؤثر على كفاءة الفرد في حالة القلق وقدرته على التفاعل الاجتماعي السليم. وتتحسن قدرات هذا الفرد، ويقل قلقه بدرجة ملحوظة عندما نضع ضمن خططنا العلاجية له ما يساعده على تعديل أساليبه في التفاعل وتدريبه مثلا على حرية التعبير عن المشاعر بتلقائية وطمأنينة.

كذلك تأخذ الصعوبات الاجتماعية التي تواجه الشخص في حالات الاكتئاب نمطا مستقلا، فقد تبين مثلا بالاعتماد على استقصاء عدد كبير من البحوث أن المكتئبين بالمقارنة بغير المكتئبين يعانون من القصور في عدد من المهارات الاجتماعية كما يظهر ذلك في وجود صعوبات عامة في التعامل مع الآخرين خاصة في التعامل مع الغرباء. وتمتد صعوبات التواصل الاجتماعي في حالات الاكتئاب لتشمل:

. العجز عن التصرف براحة وانطلاق في العلاقات الاجتماعية، بما في ذلك التعامل مع أفراد الأسرة وزملاء العمل حتى بعد علاجهم من الاكتئاب بالوسائل الطبية - الكيميائية.

- الاضطراب في عمليات التواصل اللغوي والاجتماعي، فحجم الكلام لدي المكتئبين أقل، ونبرة الصوت تميل للخفوت، والوهن.
- ويثير المكتئب إزعاج أسرته، ورفاقه، وأقاربه بسبب ميوله الشديدة للاعتماد على الآخرين، وحساسيته الشديدة للرفض ومقاومته للتوجيه.
- تزداد المشكلات الاجتماعية بين المكتئبين لدى النساء أكثر من الذكور، حتى بين المتزوجات منهن فقد وصفت المكتئبات حياتهن الزوجية بأنها تتسم بالمشاحنات، وعدم التواصل الجيد، وإساءة الفهم، وتبادل الاتهامات، والعداوة.
- وتزداد نسبة الطلاق بين المكتئبين والمكتئبات على السواء.

وربما نتيجة لما تعانيه هذه الفئة المكتئبة من افتقار للمهارات الاجتماعية الملائمة للنضوج الاجتماعي، أنه تبين بالفعل أن الآخرين يقيمون المكتئب تقييما سلبيا. ففي عدد من الدراسات ذكر الأشخاص في تقييمهم للمكتئبين مقارنة بغير

المكتئبين بأنهم لا يفضلون المكتئب كصديق، أو زوج المستقبل. وتبين دراسات أخرى أن التقييم السلبي الذي يلقاه المكتئبون من الآخرين يمثل نتيجة متسقة تظهر في أكثر الدراسات في غالبية المجتمعات الإنسانية.

وبالنسبة لمرض عقلي آخر هو الفصام[١]، نجد أن جزءا كبيرا من الأعراض الفصامية يمكن فهمه في ضوء ما يسمى بفقر المهارات الاجتماعية، وضعف القدرة على التكيف، ويتمثل ذلك في القصور العام لدى الفصاميين، وضعف قدراتهم على حل المشكلات الاجتماعية التي تواجههم، وعجزهم الواضح في التعامل الفعال مع الصراعات الاجتماعية والأزمات. ومن ثم نجد اهتماما علاجيا واضحا هذه الأيام في التركيز على زيادة مهارات الفصاميين على حل المشكلات، والتعامل بفاعلية مع الآخرين، بما في ذلك تدريبهم على فنون التواصل بالمجتمع وبالأسرة.

هل يؤدي التركيز على تحسين أساليب تواصل المرضى العقليين والفصاميين إلى تحسين فعلي في سلوكهم؟

نعم! فقد كشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصاميين. فتنمية المهارات الاجتماعية حتى لدى هذه الفئة وغيرها من فئات المرضى العقليين، تقلل من الآثار السلبية للمرض العقلي، وتزيد من كفاءتهم على الرعاية المستقلة للنفس في مواقف الخطر والأزمات. وعلى سبيل المثال بينت دراسة حديثة أجريت على مجموعة من الفصاميين أن نسبة الانتكاس وصلت إلى ١٧٪ فقط في المجموعة التي خضعت لبرنامج علاجي ركز على صقل المهارات الاجتماعية بتدريب جميع أفراد الأسرة الفصامية (بما فيهم المريض نفسه)، على التواصل الجيد بين أفراد الأسرة، وتبادل المشاعر الإيجابية فيما بينهم، وذلك مقابل ٨٣٪ انتكسوا في المجموعة التي لم تتدرب على تنمية هذه الخاصية، واعتمدت على العلاج

---

[١] الفصام اضطراب عقلي عام يشمل التفكير والوجدان والسلوك، ويؤدي إذا لم يعالج مبكرا إلى التدهور في السلوك الاجتماعي والشخصية لدرجة تعزل الفرد عن واقعه بسبب أساليب الإدراك المختلة والغريبة للعالم من حوله لدرجة تجعل الفصامي يجد أحيانا صعوبة واضحة في التمييز بين ما هو حقيقي وغير حقيقي أو الواقعي وغير الواقعي. لذلك يسبب الفصام لأصحابه العزلة والانطواء والهواجس المرضية. واالفصام يأتي بأشكال مختلفة ولهذا لا يوجد له تعريف عام شامل يصف كل الناس الذين يعانون منه. ولذلك فالفصام يبدو مرضا مركبا يصعب وضع تعريف جامع مانع له، ولكن يسهل وصفه من خلال ما يتسم به أصحابه من أعراض مرضية في التفكير والسلوك والوجدان. وبإعطاء الدعم الطبي والاجتماعي والنفسي المناسب يمكن علاج الكثير من المرضى الفصاميين، وتعليمهم كيف يتعاملون مع أعراض المرض ويؤدى ذلك إلى حياة معقولة ومريحة ومنتجة للفصامي كان يصعب عليه تحقيقها في السابق.

الكيميائي فقط. بالإضافة إلى ذلك- وبالرغم مما في مرض الفصام من صعوبات في العلاج، ومقاومته للكثير من أشكال العلاج النفسي والطبي الأخرى - تتحسن حالة المرضى الذين خضعوا لبرامج تعديل السلوك الاجتماعي بما فيه تدريب المهارات الاجتماعية وتأكيد الذات "أو التو كيدية" فقد قلت نسبة الانتكاس، وتناقصت كمية العقاقير النفسية التي كانوا يتعاطونها، كما زادت أمامهم فرص النجاح الاجتماعي بما في ذلك:

- تزايد نسبة الزواج بينهم
- والحصول على عمل وتحقيق الكفاءة المهنية.

بعبارة أخرى، يوجد ما يدل وبقوة على أن الاضطراب النفسي في كثير من جوانبه يرتبط بفقر واضح في المهارات الاجتماعية. حتى أننا نجد أن من شروط التشخيص الطبي لكثير من أنواع الاضطراب النفسي المعروفة مثل الاكتئاب والقلق والفصام أن يتسم السلوك بوجود قدر واضح من الاضطراب في السلوك الاجتماعي، والافتقار للمهارات الاجتماعية الضرورية لتحقيق حياة سوية وسليمة.

العلاقة الدائرية بين الاضطراب النفسي والسلوك الاجتماعي:

ومن غير المعروف، ما إذا كان اضطراب السلوك الاجتماعي يعتبر نتيجة من نتائج الاضطراب، أو سببا له. والأغلب أن العلاقة بينهما - مثلها في ذلك مثل كثير من العلاقات التي تصف السلوك في علاقته بالأمراض النفسية - أقرب ما تكون إلى ما يسمى بالعلاقة الدائرية (الحلقة المفرغة). ففي حالة الاضطراب (خاصة في حالات الاكتئاب والقلق الاجتماعي) يجد الشخص نفسه عزوفا عن الاحتكاك والتفاعل الاجتماعي - الإيجابي. ويؤدي فشله في ذلك إلى تدعيم اضطرابه. كما أن العكس صحيح، فوجود رصيد ضعيف من المهارة الاجتماعية، والفشل المتكرر في العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى إثارة مشاعر الفشل والتعاسة التي بينا أنها تصف الاضطراب النفسي وتميزه.

وأعتقد – شخصيا - أن إثارة السؤال على النحو السابق، عن طبيعة العلاقة بين الاضطراب والفشل في السلوك الاجتماعي، أيها السبب وأيها النتيجة ، سؤال جدلي ونظري إلى حد كبير وبداية خاطئة لفهم حقيقة العلاقة بين الاضطراب النفسي وأساليب التواصل الاجتماعي. فمن الناحية العلاجية والعملية، فقد تبين أن تعديل السلوك المكتئب مثلا وعلاجه تصحبه بعض التغيرات الإيجابية في المهارات الاجتماعية، والفاعلية في العلاقات الشخصية. كما تبين أن تدريب المهارات الاجتماعية لدى المرضى والعاديين تصحبه تغيرات علاجية واضحة في الشخصية، بما فيها انخفاض مستوي الاضطراب أو الشفاء منه، والاستجابة الجيدة للعلاج. ومن ثم نجد اهتماما واضحا بين المعالجين المعاصرين في اتجاه تدريب المهارات الاجتماعية، وتطويرها

كوسيلة من وسائل العلاج النفسي في جميع حالات الاضطراب والمرض النفسي.

علامات سلبية أخرى:

ونجد من جهة أخرى، أن المعاناة من فقر المهارات الاجتماعية تضعف قدرة الفرد على الدخول في مواقف تفاعل إيجابي. ومن ثم، يجد الشخص - بسبب عزوفه، وافتقاده لمهارة المبادرة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة وفعالة - يجد أمامه فرصا محدودة لتطوير مهاراته الاجتماعية، ومجالات ضئيلة لاكتساب الخبرة الكافية لتعميق علاقاته بالآخرين. ويخلق له هذا بدوره مشكلة إضافية عندما يضطر للدخول في التفاعلات الاجتماعية المحدودة المتاحة له. إذ سيتعرض بسبب قصوره، وفقر مهاراته الاجتماعية لكثير من الخبرات غير السارة التي تدفعه لمزيد من العزلة والانزواء، وتزايد إحساسه بالكآبة.

ومن مآسي الضعف في ممارسة الحياة الاجتماعية بدون التسلح بمهارات ملائمة، أننا نتحول ضحايا لنمط مختل من العلاقات والأفعال السلوكية التي تتسم بالسلبية، وتجريح النفس، والكآبة. ومن ثم تجدنا نتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة بطريقة تخلو من الاعتزاز بالنفس، وتقدير إمكانياتنا الشخصية. ولهذا يسهل على الشخص في مثل هذه الحالة أن يصف نفسه بالفشل، ويعجز عن أن يري إمكانيات النجاح والتفوق فيما يفعل، حتى ولو كان أداؤه الفعلي متفوقا عن غيره. ومن الطبيعي في مثل هذه المواقف، وبهذا الاتجاه، أن يجد الشخص في العلاقات الاجتماعية عبئا يخلو من الإشباع، ولا يحصل منها علي ما تحمله هذه المواقف أحيانا من مكاسب، أو تقدير. فهو يدخل هذه المواقف - المحدودة في الأساس - بموقف الضعيف، الخائف من الرفض، أو الانتقاد، والباحث عن التأييد.

حقائق ونتائج:

ولحسن الحظ، نجد ثروة ضخمة من الحقائق والنتائج العلمية تبين علي نحو واضح أن تدريب المهارات الاجتماعية أمر ممكن، وأن تدريبها وتطوير إمكانيات الفرد علي ممارستها يؤدي إلي تغيرات إيجابية في الصحة النفسية. ومن المهارات الاجتماعية التي تبين أن تدريبها يلعب دورا هاما في تنمية الرصيد النفسي الصحي:

- تدريب الفرد علي تأكيد الذات أو ما يسمى بالتوكيدية أي القدرة على التعبير الحر والتلقائي عن النفس، والدفاع عن الحقوق الشخصية.

- كذلك كشفت البحوث نتائج إيجابية مماثلة فيما يتعلق بتدريب الفرد على اكتساب مهارة حل الصراعات التي تنشأ خلال التفاعلات الاجتماعية فى مجالات العمل والأسرة، بما في ذلك مهارة التصرف وفق مقتضيات الموقف، ومعالجة مشاعرنا السلبية في مختلف هذه المواقف كالغضب، والقلق، والعدوان، والانسحاب. ولهذا سيتعرض هذا الدليل فيما بعد لشرح بعض الفنيات العلاجية، والإجراءات الملائمة للتطبيق العملى - العلاجي، لهاتين المهارتين، وهما تأكيد الذات أوالتوكيدية كما تتمثل في القدرة علي حرية التعبير عن المشاعر، مهارات التفاعل الاجتماعي، ومعالجة الصراعات في المواقف الاجتماعية.

الفصل 2

تأكيد الذات مهارة للتواصل الإيجابي بالعالم

هل من السهل عليك أن:

- تعبر عما تشعر به؟
- تعلن عن رأيك بصدق عندما يطلب أحد منك ذلك؟
- تعتذر بهدوء إذا طلب منك صديق طلبا غير معقول؟
- تعبر عن غضبك دون أن تنفجر وتثور؟
- لا تجد صعوبة في رفض سلعة أو بضاعة يعرضها عليك بائع بإلحاح؟
- تعبر عن مشاعرك الشخصية بالود والصداقة نحو الآخرين؟
- أن تتقبل نقدا بناء بدون استثارة أو غضب؟
- لا تجد صعوبة في مدح أو تقريظ سلوك طيب في شخص آخر؟
- تقول "لا" عندما يطلب منك أحد الأشخاص القيام بعمل لا ترغب في القيام به؟
- تتقدم بالتماس لطلب معونة مادية لشئ مهم؟
- لا تجد صعوبة في مواجهة شخص لتوقفه عن إشاعة أخبار مسيئة عنك؟

إذا أجبت بالإيجاب أو "نعم" على مجموعة الأسئلة السابقة، فدعني أبشرك بأنك تملك بعض مفاتيح النجاح والفاعلية في الحياة الاجتماعية. إن هذا يعنى أنك تستطع أن تعبر عن مشاعرك بصدق وأمانة ولا يصعب عليك أن تعبر عن مشاعرك بالرفض أو القبول في المواقف الاجتماعية المتباينة.

بعبارة أخرى، تشير الإجابة بنعم على العبارات السابقة

عن مقومات شخصية يسهل عليها أن تتعامل بيسر مع الناس، ولديها من المهارات ما يقيها من أحاسيس العزلة والتوتر
والقلق كخواص من الخصائص المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية بالآخرين عندما تتعرض للتوتر والصراع.

ولأن من الطبيعي أن نسعى جميعا للنجاح في الحياة وتحقيق الفاعلية في علاقاتنا الاجتماعية بالآخرين في إطار من الصحة النفسية، قد تبين أن القدرة على التعبير عن المشاعر (أو ما يسمى بتاكيد الذات أو التو كيدية) تعتبر من أهم المهارات التي تساعد على تحقيق هذا الغرض، فهي خاصية تميز الأشخاص الناجحين في الحياة وتساعدنا على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح فيما يتعلق بالتواصل بالعالم الخارجي والناس من حولنا.

فما هو المقصود بمفهوم تأكيد الذات "أو التو كيدية"؟

يعتبر مفهوم التو كيدية من المفاهيم الحديثة في مجال علم النفس، ويمكن أن نستخلص من أبحاث العلماء المختصين التعريف التالي: توكيد الذات يعني بكل بساطة أن يكون الفرد قادرا على التصرف في مختلف المواقف الاجتماعية بطريقة واثقة تسمح له بحماية مصالحه وحقوقه دون إضرار بالآخرين أو بمصالحهم،

الثقة بالنفس:

لذلك نجد أن الثقة بالنفس تعتبر من أهم الركائز التي يستند إليها تأكيد الذات. إن الثقة بالنفس هي مفتاح تفجير المواهب والكفاءات، وبدونها تبقى قدرات الإنسان على تطوير ذاته كامنة ومشلولة الفاعلية. بدون الثقة بالذات سيعجز الشخص عن اكتشاف ما ينطوي عليه من قدرات هائلة على تنمية وتطوير ذاته، وحتى إذا نجح في ذلك فقد لا يتبقى له من الطاقة ما سيمكنه من تدريب قدراته على بناء علاقات سليمة متكافئة مع الآخرين.
لذلك يكون الهروب عن التعامل مع الآخرين، ويكون الخوف من الارتباط بهم، أو الفشل في إدارة العلاقة معهم، وانسحاق الشخصية، يكون كل ذلك نتيجة منطقية، وعرضا متوقعا من أعراض ضعف الثقة بالنفس. من هنا تصبح الثقة بالنفس أولى ركائز الشخصية التو كيدية.

التعبير عن المشاعر :

المشاعر والأحاسيس هي انعكاس صور الأحداث والأشخاص على لوحة الشخصية الإنسانية، ومن خلالها حيث يواجه ما يسره وما يحزنه، ومن يرتاح إليه ومن يزعجه، وما يرضيه وما يغضبه. هذه الانطباعات تترجمها المشاعر والأحاسيس، والتي تظهر على قسمات وجه الإنسان، وعبر أحاديثه وكلامه.

والأمر الأهم هو أن الصحة النفسية تتطلب دائما شجاعة إبداء الرأي التي يفتقدها أصحاب المستويات المنخفضة من تأكيد الذات، لهذا نجد أن حرية التعبير عن المشاعر والقدرة على الإفصاح عن الأحاسيس والحاجات الشخصية بحرية هي الركيزة الثانية من حيث الأهمية في وصف تأكيد الذات.
وتتضمن خاصية حرية التعبير عن المشاعر أن يكون الفرد شجاعا في الإفصاح عن المشاعر السلبية والإيجابية، وبالطريقة المناسبة التي تحقق الكسب لجميع الأطراف الداخلة في مواقف التفاعل الاجتماعي. وعند انخفاض مستوى التو كيدية يتردد الإنسان ويتهيب من إبداء مشاعره، بسبب ارتفاع مستويات القلق والمخاوف الاجتماعية التي تتملك هؤلاء الأشخاص. إن البعض من الناس يصعب عليه التعبير عن رضاه أو انزعاجه تجاه الآخرين، بينما هو أو هي يحتقن داخلياً بتلك الأحاسيس والمشاعر.

وفي حالته السوّية يفصح الإنسان عن مشاعره تجاه الأشياء والأحداث، مما يجعله أكثر حيوية وتفاعلاً مع الحياة، ويجدد نشاطه النفسي والعاطفي، وينظم علاقته بما حوله. وقد يقمع الإنسان مشاعره، مما يصيب الشخصية بالوهن ويضعف تفاعله بالواقع المحيط به. وهذا ما ينبغي أن يواجه بالعلاج النفسي والتوجيه والممارسة العملية.

القدرة على حماية الحقوق الشخصية واحترام الذات:

تعتبر التو كيدية قدرة يمكن اكتسابها وتطويرها، وتتمثل في التعبير عن المشاعر والدفاع عن الحقوق الشخصية عندما تخترق دون تهديد حقوق الآخرين ومصالحهم.. ونظرا لما تمثله هذه الخاصية من أهمية في معالجة أنواع كثيرة من الاضطراب النفسي والقلق الاجتماعي والاكتئاب والتوتر النفسي الناتج عن التعرض للضغوط النفسية، فقد تحولت الأذهان في الفترات الأخيرة إلي ابتكار كثير من البرامج لتدريب هذه القدرة. وبابتكار هذه البرامج أصبح بالإمكان التخفف من كثير من الأعراض المرضية التي يلعب فيها القصور في المهارات الاجتماعية دورا ملحوظا في إثارة الاضطراب والقلق الاجتماعي والاكتئاب. وقبل الدخول في تفاصيل هذا البرنامج، نشير فيما يلي إلي بعض الحقائق الخاصة بهذا المفهوم.

التوكيدية في نقاط

أصبح مفهوم التوكيدية من المفاهيم المستقرة، التي أثبتت فائدتها في العلاج النفسي والسلوكي، كما تنوع استخدامها بحيث أصبحت تشير إلى أكثر من معنى، وباختصار، فإن التو كيدية تتضمن كثيرا من التلقائية، والحرية في التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية معا. وهى بعبارة أخرى تساعدنا على

تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح عندما ندخل في علاقات اجتماعية مع الأخرين، أو على أقل تقدير، تساعدنا على أن لا نكون ضحايا لمواقف خاطئة، من صنع الآخرين ودوافعهم في مثل هذه المواقف.

سؤالنا الآن: ما الذي يجعل من خاصية تأكيد الذات مؤشرا للصحة النفسية وركيزة من ركائز الصحة النفسية؟ ولماذا تمثل التو كيدية أحد الجوانب التي ينبغي تدعيمها؟ ولماذا ننصح جمهورنا من المرضى والأسوياء أن يعملوا على تنميتها وتطويرها في الشخصية؟

من اليسير استنتاج إجابة هذا السؤال بإعادة النظر إلى ما ورد في السطور السابقة. فالتوكيدية تعنى -من ضمن ما تعني- أن تكون لدينا القدرة على أن نعبر للآخرين عن أنفسنا ومشاعرنا، وهي بهذا المعنى تعنى عدم الخوف من أن تطلع الآخرين على مشاعرك، بدلا من أن تخفيها بداخلك. ولهذا يسهل على التوكيدي أن ينمي علاقة سهلة ودافئة بالآخرين، بسبب ما تخلقه هذه الخاصية من طمأنينة متبادلة، وتواصل، وعدم خوف من كشف الذات.

وفى بيئاتنا العربية، يوجد أكثر من سبب يجعلنا نشجع على تنمية التو كيدية كطريق للصحة النفسية. فتنميتها:

- تساعد على تجنب كثير من جوانب الإحباط، والجوانب المنفرة التي ترتبط بطبيعة العلاقات الاجتماعية في بلادنا.
- ومن ناحية أخرى، عادة ما يحصل المتدربون في هذه الخاصية على مكاسب وفوائد إيجابية أكثر ممن هم أقل توكيدية. أي أن التعبير الإيجابي عن النفس يعود علينا بإيجابية مماثلة، مما يساعد علي خلق حلقة حميدة من العلاقات الاجتماعية (في الظروف العادية، وما لم يكن أحد الطرفين مصاب بمرض عقلي - فإن التفهم للآخرين، والتصرف بإيجابية معهم، سيدفع لنفس الاستجابة، مما سيزيد من فرص الاحتكاك والتفاعل الإيجابي بين الطرفين).
- ولأن التو كيديين يتكلمون أكثر، ويعبرون عن مشاعرهم في داخل الجماعة بحرية أكبر، فهم يعطون للآخرين فرصة أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم. ومن ثم، فإن التعبير عن المشاعر بثقة يخلق جوا إيجابيا سهلا، ويساعد على تنمية جو اجتماعي دافئ وبناء. كل ذلك يجعل من هذه الخاصية من أحد المتطلبات الرئيسية للصحة بشكل عام ولمقاومة الآثار السلبية للضغوط النفسية بشكل خاص.

فإلى أي مدى أنت قادر على تأكيد الذات؟ وفى أي المواقف تظهر قدرتك على تأكيد الذات؟ وفي أي المواقف تجد صعوبة في تأكيد ثقتك بالنفس؟ وفى أي المواقف تجد صعوبة في التعبير عن نفسك؟ وكيف يمكنك تدريب هذه المهارة في شخصيتك؟ هذه هي الأسئلة التي سنجيب عنها في الجزء التالي.

الفصل 3

أخطاء في فهم تأكيد الذات

يلاحظ أي معالج نفسي سلوكي مهتم بتدريب تأكيد الذات أن نسبة كبيرة من المتدربين خاصة في البدايات الأولى من التدريب، قد يسلك أو يتصرف على نحو عدواني وصاخب مع الآخرين. بعبارة أخرى، قد يفسر البعض منا التو كيدية تفسيرا سلبيا خاطئا. ومن ثم تصبح التو كيدية بالنسبة لهذا البعض مرادفة للغضب، والصياح، والتسلط، ومواجهة الآخرين بعيوبهم، والإلحاح في الطلبات المعقولة أو غير المعقولة. بالطبع قد يتطلب التدريب على التو كيدية في البدايات الأولى ممارسة بعض هذه التصرفات بوعي وبدرجات محسوبة، لكن التو كيدية في معناها الصحي لا تتضمن هذا المعنى التهجمي - الطفلي، بل هي في الواقع قد تكون أحيانا بعكس هذا المعنى تماما، ويتطلب تدريبها أن نتجنب:

١. نوبات الغضب والثورات الانفعالية، فأنت عندما تسمح لانفعال هدام منفرد كالقلق أو الغضب أن يسيطر عليك، فإنك بهذا تقيد حريتك في مواجهة مختلف أنواع الضغوط بما يناسبها من تفكير عاقل وضبط للانفعالات ومرونة في التعبير والسلوك الملائم.
٢. وتتضمن التو كيدية أن تضع حدودا للانفعالات الشديدة كالغضب، فالغضب جنون مؤقت. فإذا كانت بعض تصرفات زملائك أو أطفالك أو أفراد أسرتك تثير غضبك الدائم، فمعنى ذلك أنك تسمح لهم باكتشاف أحد نقاط الضعف، التي يمكن أن تستغل منهم حتى ولو بحسن نية لإثارتك. ناهيك عن أن البعض من غير المقربين قد يتمنون إثارتك لإظهارك بصورة إنسان أحمق ومنفعل وطائش.

٣. صحيح أن الصحة النفسية قد تتطلب أحيانا التعبير عن انفعالاتنا بصدق، لكن التعبير التوكيدى يتطلب وعيك الواضح بنفسك وأنت في قمة الانفعال، كما يتطلب منك إدراكا جيدا للحدود التي يجب أن تكون قادرا عندها على الضبط الانفعالي.

٤. ومن خلال التدريب على ممارسة تأكيد الذات، تتمكن أيضا من التدريب على ممارسة مهارات اجتماعية وفرعية أخرى تمكنك من التعبير عن مشاعرك دون أن تسمح لنفسك أن تكون تحت رحمة بعض الاستجابات الانفعالية السلبية كالقلق، والغضب، والخوف الاجتماعي، والكآبة .

٥. وتساعدك هذه الخاصية من أن تتوقف عن الدخول في المنافسات والمواجهات الحمقاء، خاصة تلك التي تتضمن تعديا على أدوار الآخرين. مثال ذلك العلاقة بالروءساء أو الأساتذة، أو المشرفين. لعلك تتذكر أن دورهم يتطلب إعطاء أوامر أو توجيهات. امنحهم السلطة التي يتطلبها أداؤهم للدور الممنوح لهم. تذكر أيضا انك تقوم بدور مماثل في مواقف أخرى، وأن القدرة على تأكيد الذات في مضمونها الصحي هي أن تخرج أنت والأطراف الداخلة معك في مختلف العلاقات الاجتماعية بالظفر والكسب المتبادل ما أمكن.

٦. ومن الأخطاء التي تساعدنا التوكيدية على تصحيحها أن لا نسرف - خلال عمليات التفاعل الاجتماعي- في المجادلة، أو محاولة إظهار أننا على حق، أو أن نبين للآخر أنه غير منطقي.

٧. والتوكيدية تعلمنا أن نتسامح مع أخطائنا، وان لا نخلق مشكلات إضافية لنا أو لأحبائنا عندما نخطئ. إنها تعلمنا أن المجادلة والمكابرة والإصرار على الخطأ لا يعالج ما يواجهنا من مشكلات تتطلبها الحياة الاجتماعية السوية -كما تتطلب التو كيدية - بل تخلق مشكلة إضافية قد تكون أسوأ مما لو أنك قد تسمح للأمور أن تسر سيرها الطبيعي، أذلك. لو أنك اعترفت بالخطأ وأظهرت انك لم تكن تعنى ما حدث من أخطاء، وانك ستراعى مستقبلا أن تتجنب ذلك[2].

٨. كما نتعلم منها أننا يجب أن تكون على قدر من المهارة وتأكيد الذات بحيث ترفض أن يجرنا أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة أو مملة. إنها تعلمنا أن يكون لدينا قدر من حرية التعبير بأن نبين للشخص الآخر وبوضوح أنك لا تريد الدخول في مهاترات، أو جدل، وأنك لن ترضى بأقل من مناقشة هادئة قائمة على الاحترام المتبادل.

---

[2] خاصة مع الذين لا يجدي معهم أسلوب المكابرة والجدال. مثال هذا، إذا استوقفك رجال الأمن أو الشرطة للتفتيش، أو إثر خطأ مروري معين، أو شك في خطأ، فإنك بمحاولتك للجدل معهم وإظهار أنهم على خطأ، أو أنهم متحيزون لأنهم لم يوقفوا هذا أو ذاك مثلك، فإنك بهذا قد تعمل على تفاقم المشكلة، وليس حلها أو الإقلال من نتائجها السلبية المحتملة مستقبلا.

٩. كذلك نكتسب من خلالها أن نكون على وعى بالشعور والتصرف الملائمين خاصة عند تلقى النصائح التي يتبرع لإعطائها لك المحيطون بك بما في ذلك حتى الأصدقاء وأفراد الأسرة المقربين. فالغالبية العظمى من هذه النصائح تأتى من ظروف مختلفة، وتوضع من وجهة نظر مختلفة، وتعبر عن احتياجات خاصة لدى هؤلاء الآخرين. كما أنها تعكس في الغالب، دوافعهم الشخصية التي مهما بلغ نبلها، فإنها قد لا تعكس تماما فهمك الخاص للموقف الذي تتفاعل معه.

١٠. ولا يتعارض رفضك للجوانب الخاطئة من سلوك الآخرين نحوك من أن تحاول الاستفادة من ملاحظتهم، وأن تستفد من تجاربهم وخبراتهم في التعامل مع المواقف المماثلة للمواقف التي تمر بك. أي أن التو كيدية تشحذ قدراتنا على ملاحظة أنواع السلوك الفعالة والناجحة اجتماعيا وصحيا. إنها تجعل من ملاحظة الآخرين وهم يمارسون بعض أنواع السلوك التي أنجحتهم في الحياة واجبا علاجيا هاما من واجبات التدريب واكتساب هذه المهارة. تذكر أن من متطلبات تدريب هذه المهارة - كما سنرى فيما بعد - أن تراقب النماذج الناجحة والسعيدة من البشر ممن يتسمون بدرجة عالية من الحرية والتلقائية وتأكيد الذات، بما في ذلك تعبيراتهم البد نية واللفظية، ومهاراتهم الحركية واللغوية، وقدراتهم على مغالبة الانفعالات، وما يكون قد تطور لديهم من مهارات اجتماعية بديلة للتغلب على الانفعالات السلبية المثيرة للاضطراب.

والآن من الشيق أن تعرف أن بإمكانك أن تتعرف على مستوى قدراتك التوكيدية، وأن تحدد مصادر القوة والضعف في هذه الخاصية لديك، وذلك من خلال ما أمكن تحقيقه من وسائل لقياس هذه المهارة.

الباب الثانى

التعرف علي محاور تأكيد الذات ومصادر القوة والضعف فيها

الفصل الرابع: مقياس متعدد المحاور لتقدير تأكيد الذات

الفصل الخامس: مقياس "اسأل نفسك

ملاحظة

بإمكانك أن تتعرف على مستوى قدراتك التو كيدية، وأن تحدد جوانب القوة أو الضعف في هذه الخاصية. وبإمكانك أيضا أن تحدد المواقف التي تعجز فيها عن المطالبة بحقوقك، أو التعبير عن نفسك ومشاعرك سواء كانت متعلقة بالمنزل أو العمل أو السلطة أو الجنس الآخر. ولكي نيسر لك أن تتعرف على قدرات التوكيدية فقد وضعنا في هذا الفصل مقياسا منعدد المحاور يمكنك من التقييم النوعي لأنواع القصور والعجز في التعامل مع قطاع متباين من المواقف الاجتماعية المتنوعة، بما فيها:

١. تقدير مستوى شيوع استجابات تأكيد الذات في شخصيتك.
٢. تحديد المجالات النوعية المرتبطة بالعجز عن تأكيد الذات بما في ذلك أن تتعرف على مختلف الظروف والمواقف الاجتماعية والخارجية التي تشعرك بالضعف والقصور في التعبير عن الذات.
٣. تحديد الأشخاص الذين تشعر خلال التفاعل معهم بالضعف، في خاصية التوكيدية وتأكيد المشاعر.
٤. تعرفك ربما لأول مرة على الخسائر التي أصابتك أو تصيبك نتيجة لما تعانيه من قصور في هذه المهارة.

ويعد هذا المقياس بداية حصر لهذه الجوانب تمهيدا لإخضاعها مباشرة للتدريب وفق الخطوات التي سنجملها لك في الفصول اللاحقة من هذا الدليل العلاجي.

الفصل 4

مقياس متعدد المحاور
للتعرف على مستويات تأكيد الذات

يعرض هذا الفصل طريقة مبتكرة لتقدير مستويات تأكيد الذات. فمن خلال مقياس يحدد جوانب هذا المفهوم، ومدي شيوعها في سلوك الشخص قمنا بوضع هذا المقياس المتعدد المحاور والذي يتكون من أربعة أبعاد أساسية هي:

١. شيوع الاستجابة
٢. صعوبات التعبير والمواقف المرتبطة بالضعف.
٣. أنواع الناس الذين يرتبط التعامل معهم بضعف تأكيد الذات
٤. خسائر العجز عن تأكيد الذات
٥. صورة الذات

وفما يلي وصف لبناء هذا المقياس وشروط تطبيقه وجوانب الفائدة فيه.

أولا: تقدير درجة شيوع تأكيد الذات في الشخصية:

يتكون هذا المقياس من عدد من الفقرات تصف كل فقرة منها موقفا اجتماعيا مر أو يمر بك. المطلوب أن تقرأ كل منها فقرة فقرة وأن تقرر مدي شيوع السلوك الذي تمثله الفقرة بوضع دائرة حول الرقم الملائم في الخانة المقابلة بالطريقة الآتية:

١. ..... لا يحدث ذلك إلا *نادرا*، وإذا حدث فلم يحدث خلال الشهر الأخير.
٢. ..... حدث هذا *مرات قليلة* (من ١ إلي ٦ مرات) في الشهر الماضي.
٣. ..... حدث ذلك كثيرا (من ٧ مرات فأكثر) خلال الشهر الماضي.

تقديري لشيوع الجوانب التالية من السلوك كما يأتي:

رقم	العبارات	التقدير		
١-	أن أرفض طلبا لشخص أراد أن يقترض نقودا مني.	١	٢	٣
٢-	أن أطلب خدمة أو معروفا من شخص.	١	٢	٣
٣-	مقاومة الحاح من بائع أو مندوب شركة.	١	٢	٣
٤-	الاعتراف بالخوف.	١	٢	٣
٥-	أن أعبر لشخص تربطني به علاقة حميمة عن ضيقي بسبب شيء فعله أو قاله.	١	٢	٣
٦-	الاعتراف بجهلي وعدم معرفتي بموضوع ما يناقش.	١	٢	٣
٧-	أن أرفض طلبا لصديق يريد أن يقترض شيئا مهما (مثلا الكمبيوتر- الكاميرا - أو سيارتي).	١	٢	٣
٨-	مقاطعة صديق كثير الكلام.	١	٢	٣
٩-	أن أطلب نقدا بناءا.	١	٢	٣
١٠-	أن استوضح عن نقطة معينة غامضة في موضوع ما يناقش.	١	٢	٣
١١-	أن استوضح عما إذا كنت قد جرحت أو احرجت مشاعر الآخرين.	١	٢	٣
١٢-	أن أعبر لشخص من نفس جنسي عن اعجابي به (أو بها).	١	٢	٣
١٣-	أن أعبر لشخص من الجنس الأخر عن حبي له (أو لها).	١	٢	٣
١٤-	أن أطالب بخدمة إضافية كان يجب أن تقدم (في مطعم، مثلا).	١	٢	٣
١٥-	أن أتناقش مع شخص آخر بصراحة عن نقد يوجهه (أو توجهه) لسلوكي.	١	٢	٣
١٦-	أن أعيد أشياء اشتريتها نتيجة لعيب فيها (لمحل أو مطعم).	١	٢	٣
١٧-	أن أعبر عن رأي يختلف عن رأي شخص أتحدث إليه .	١	٢	٣
١٨-	أن أرفض علا قة أو رغبة جنسية يبديها طرف آخر نحوي .	١	٢	٣
١٩-	أن أعبر لشخص ما عن مدي ظلمه بسبب تصرف خاطيء منه (أو منها)	١	٢	٣
٢٠-	أن أرفض دعوة لحفل أو(عزومة) من شخص لا أحمل له مشاعر إيجابية.	١	٢	٣
٢١-	أن أقاوم الحاح شخص أو جماعة لتناول مشروبات أو خمور .	١	٢	٣
٢٢-	أن أرفض القيام بعمل غير مرغوب، وغير عادل يطلبه مني شخص مهم.	١	٢	٣
٢٣-	أن أطالب بارجاع شيء او أشياء تم استلافها من قبل.	١	٢	٣
٢٤-	أن أعبر لصديق أو زميل عن عدم ارتياحي عندما يقول أو يفعل شيء يضايقني	١	٢	٣
٢٥-	أن أطلب من شخص التوقف عن شيء يضايقني في مكان عام (كالتدخين).	١	٢	٣

-٢٦	توجيه نقد لصديق.	١	٢	٣
-٢٧	توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي).	١	٢	٣
-٢٨	أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين.	١	٢	٣
-٢٩	أن أعبر عن حبي لشخص معين.	١	٢	٣
-٣٠	أن أطلب اقتراض أو استلاف شيء أحتاجه.	١	٢	٣
-٣١	أن أعبر عن رأيي في مناقشة عامة لموضوع مهم..	١	٢	٣
-٣٢	أن أصر علي موقفي في موضوع مهم.	١	٢	٣
-٣٣	أن أدعم وجهة نظر صديق يتناقش مع صديق آخر.	١	٢	٣
-٣٤	أن أعبر عن رأيي لشخص لا أعرفه معرفة جيدة..	١	٢	٣
-٣٥	أن أقاطع شخص، وأطلب منه إعادة وجهة نظر لم اسمعها جيدا.	١	٢	٣
-٣٦	أن أعارض شخص حتى ولو كنت أعرف أن ذلك سيضايقه (أو يضايقها).	١	٢	٣
-٣٧	أن أعبر لشخص عن خيبة أملي فيه، أو أنه خذلني .	١	٢	٣
-٣٨	أن أطلب من شخص أن يتركني بمفردي.	١	٢	٣
-٣٩	أن اعبر لصديق أو زميل عن إعجابي بشيء جيد قاله أو فعله.	١	٢	٣
-٤٠	أن أعبر لشخص عن تأييدي لوجهة نظر جيدة قالها في اجتماع عام.	١	٢	٣
-٤١	أن أعبر لشخص عن مدي سروري بلقائي به أو تعرفي عليه.	١	٢	٣
-٤٢	أن أمتدح عملا مبدعا أو ماهرا.	١	٢	٣
-٤٣	أن ارفض إلحاحا لتناول أطعمة أو مشروبات لا تناسبني (صحيا، مثلا).	١	٢	٣
-٤٤	أن أطلب من معارفي وجيرتي أو أقاربي الحد من عمل أشياء تسبب الضيق لي أو لأسرتي (إثارة ضوضاء مثلا).	١	٢	٣
-٤٥	أن أطلب من شخص أن يقلل من الحاحاته المستمرة.	١	٢	٣
-٤٦	أطلب أن تكون الزيارات لي بموعد أو باتصال سابق.	١	٢	٣
-٤٧	أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن عمل إيجابي قمت به.	١	٢	٣
-٤٨	أن أبث شكواي من تصرف مجحف.	١	٢	٣
-٤٩	أن أعبر عن احتجاجي إذا تقدمني شخص ما في صف أو طابور.	١	٢	٣
-٥٠	مواقف أخرى:			
-٥١		١	٢	٣
-٥٢		١	٢	٣
-٥٣		١	٢	٣
-٥٤		١	٢	٣

لاحظ أن العبارات السابقة لا توجد بها عبارات صحيحة أو خاطئة، لأن الهدف من هذا المقياس ليس قياس ذكائك أو إمكانياتك علي التصرف المثالي. إنه محاولة لإعانتك علي تكشف شيوع أو عدم شيوع بعض أساليبك في التفاعل مع مواقف اجتماعية هامة تمر بك أو بغيرك، وتمهد لا ستكشاف مدى ما تشعر به من راحة أو انزعاج نتيجة لأدائها من جانبك. ومن المطلوب منك أن تحاول أن تجب على عباراته بالطريقة الموضحة أعلاه.
اختر أكثر المواقف التي تتعرض لها بشكل دائم (١٠ مرات أو أكثر شهريا). ضعها هنا، ثم انظر للمقياس التالي في الفصل القادم للتعرف على ما تشعر بها نحو استجاباتك التوكيدية من راحة أو انزعاج:

أكثر ١٠ مواقف تشعرني بالعجز عن تأكيد الذات

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	
٦.	
٧.	
٨.	
٩.	
١٠.	

ثانيا: مقياس صعوبات التعبير عن تأكيد الذات:

الآن وقد تعرفت على بعض أفعالك أو تصرفاتك الدالة على تأكيد الذات والتعبير عن مشاعرك بحرية في مواجهة بعض المواقف الاجتماعية الهامة التي تمر بك، من المطلوب منك الآن ان تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات في هذه المواقف. ولهذا نطلب منك أن تجب عن نفس العبارات السابقة في المقياس السابق بطريقة مختلفة:
كما في المقياس السابق أطلب منك أن تقرأ عبارات المقياس فقرة فقرة وأن تعبر عن مدى شعورك بالراحة أو بعدم الراحة (أو صعوبة) التعبير عما يمثله كل فعل او سلوك، بوضع إحدي الأرقام الخمسة التالية:

١. أشعر بصعوبة شديدة جدا فى فعل ذلك
٢. أشعر بعدم الراحة في التعبير عن ذلك
٣. شعوري محايد عندما افعل ذلك (أي لا أنزعج ولا أرتاح)
٤. أشعر بالراحة عندما أفعل ذلك في هذا الموقف
٥. أشعر بكثير من الارتياح عندما أفعل ذلك في هذا الموقف

رقم	العبارات	درجة الشعور بالراحة أو الانزعاج				
٠١.	أن أرفض طلبا لشخص أراد أن يقترض نقودا مني.	١	٢	٣	٤	٥
٠٢.	أن اطلب خدمة او معروفا من شخص.	١	٢	٣	٤	٥
٠٣.	مقاومة الحاح من بائع او مندوب شركة.	١	٢	٣	٤	٥
٠٤.	الاعتراف بالخوف.	١	٢	٣	٤	٥
٠٥.	ان اعبر لشخص تربطني به علاقة حميمة عن ضيقي بسبب شيء فعله أو قاله.	١	٢	٣	٤	٥
٠٦.	الاعتراف بجهلي وعدم معرفتي بموضوع تجري مناقشته.	١	٢	٣	٤	٥
٠٧.	ان ارفض طلبا لصديق يريد أن يقترض شيئا مهما (مثلا الكمبيوتر- الكاميرا - أو سيارتي).	١	٢	٣	٤	٥
٠٨.	مقاطعة صديق كثير الكلام.	١	٢	٣	٤	٥
٠٩.	ان اطلب نقدا بناءا.	١	٢	٣	٤	٥
١٠.	ان استوضح عن نقطة معينة غامضة في موضوع تجري مناقشته.	١	٢	٣	٤	٥
١١.	الاستيضاح عما إذا كنت قد جرحت مشاعر الاخرين أو أحرجتهم.	١	٢	٣	٤	٥
١٢.	ان اعبر لشخص من نفس جنسي عن إعجابي به (او بها).	١	٢	٣	٤	٥
١٣.	ان اعبر لشخص من الجنس الآخر عن حبي له (او لها).	١	٢	٣	٤	٥
١٤.	طلب خدمة إضافية كان يجب ان تقدم (في مطعم، او محل مثلا).	١	٢	٣	٤	٥
١٥.	ان اتناقش مع شخص اخر بصراحة عن نقد يوجهه (أو توجهه) لسلوكي.	١	٢	٣	٤	٥
١٦.	ان اعيد أشياء اشتريتها نتيجة لعيب فيها (لمحل او مطعم).	١	٢	٣	٤	٥
١٧.	ان اعبر عن راي يختلف عن راي شخص اتحدث إليه .	١	٢	٣	٤	٥
١٨.	ان ارفض علاقة او رغبة جنسية يبديها طرف اخر نحوي.	١	٢	٣	٤	٥
١٩.	أن أعبر لشخص ما عن مدي إجحافه بسبب تصرف خاطئ منه (أو منها)	١	٢	٣	٤	٥
٢٠.	أن أرفض دعوة لحفل أو(عزومة) من شخص لا أحمل له مشاعر إيجابية.	١	٢	٣	٤	٥
١٩.	أن أعبر لشخص ما عن مدي إجحافه بسبب تصرف خاطئ منه (أو منها)	١	٢	٣	٤	٥

رقم	[illegible]	درجة الشعور بالراحة او الانزعاج				
٢٠.	أن أرفض دعوة لحفل أو عزومه من شخصلا أحمل له مشاعر إيجابية .	١	٢	٣	٤	٥
٢١.	أن أقاوم الحاح شخص أو جماعه لتناول مشروبات أو خمور .	١	٢	٣	٤	٥
٢٢.	أن أرفض القيام بعمل غير مرغوب، وغير عادل يطلبه مني شخص مهم.	١	٢	٣	٤	٥
٢٣.	أن أطالب بإرجاع شيء أو أشياء تم استلافها من قبل.	١	٢	٣	٤	٥
٢٤.	أن أعبر لصديق أو زميل عن عدم ارتياحي عندما يقول أو يفعل شيء يضايقني	١	٢	٣	٤	٥
٢٥.	أن أطلب من شخص التوقف عن شيء يضايقني في مكان عام (كالتدخين).	١	٢	٣	٤	٥
٢٦.	توجيه نقد لصديق.	١	٢	٣	٤	٥
٢٧.	توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي).	١	٢	٣	٤	٥
٢٨.	أن أطلب مساعدة أو نصيحه من شخص معين.	١	٢	٣	٤	٥
٢٩.	أن أعبر عن حبي لشخص معين.	١	٢	٣	٤	٥
٣٠.	أن أطلب استلاف شيء أحتاجه.	١	٢	٣	٤	٥
٣١.	أن أعبر عن رايي في مناقشه عامه لموضوع مهم..	١	٢	٣	٤	٥
٣٢.	أن أصر على راي أو موقف في موضوع مهم.	١	٢	٣	٤	٥
٣٣.	أن أدعم وجهه نظر صديق يتناقش مع صديق آخر.	١	٢	٣	٤	٥
٣٤.	أن أعبر عن رايي لشخص لا أعرفه معرفة جيدة..	١	٢	٣	٤	٥
٣٥.	أن أقاطع شخص وأطلب منه إعادة وجهه نظر لم أسمعها جيدا	١	٢	٣	٤	٥
٣٦.	أن أعارض شخصا حتى ولو كنت أعرف أن ذلك سيضايقه (أو يضايقها).	١	٢	٣	٤	٥
٣٧.	أن أعبر لشخص عن خيبه أملي فيه، أو أنه خذلني .	١	٢	٣	٤	٥
٣٨.	أن أطلب من شخص أن يتركني بمفردي.	١	٢	٣	٤	٥
٣٩.	أن أعبر لصديق أو زميل عن إعجابي بشيء جيد قاله أو فعله.	١	٢	٣	٤	٥
٤٠.	أن أعبر لشخص عن تأييدي لوجهه نظر جيدة قالها في اجتماع عام.	١	٢	٣	٤	٥
٤١.	أن أعبر لشخص عن مدى سروري بحديثي أو لقائي معه.	١	٢	٣	٤	٥
٤٢.	أن أمتدح عملا مبدعا أو ماهرا.	١	٢	٣	٤	٥
٤٣.	أن أرفض دعوة لتناول أطعمه أو مشروبات لا تناسبني (صحيا، مثلا).	١	٢	٣	٤	٥
٤٤.	أن أطلب من معارفي أو أقاربي أو جيرتي التوقف عن عمل أشياء تسبب لي أو لأسرتي الإزعاج (إثارة ضوضاء مثلا).	١	٢	٣	٤	٥
٤٥.	أن أطلب من شخص أن يقلل من إلحاحه المستمر.	١	٢	٣	٤	٥
٤٦.	أن أطلب أن تكون الزيارات لي بموعد أو باتصال سابق.	١	٢	٣	٤	٥

٤٧.	أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن عمل إيجابي قمت به.	١	٢	٣	٤	٥
٤٨.	أن أبث شكواي من تصرف مجحف.	١	٢	٣	٤	٥
٤٩.	أن أعبر عن احتجاجي إذا تقدمني شخص ما في صف أو طابور.	١	٢	٣	٤	٥
	مواقف أخرى يصعب عليك التعامل معها بفاعليه					
٥٠.		١	٢	٣	٤	٥
٥١.		١	٢	٣	٤	٥
٥٢.		١	٢	٣	٤	٥
٥٣.		١	٢	٣	٤	٥
٥٤.		١	٢	٣	٤	٥

لاحظ أن هذا المقياس ليس قياسا للذكاء أو لقدرتك علي التصرف المثالي. إنه محاولة لإعانتك علي تكشف ما يواجهك من صعوبات في التعبير والتصرف بحرية في مختلف المواقف الاجتماعية الهامة بالنسبة لك. ومن المطلوب منك بعد أن أجبت على عباراته بالطريقة الموضحة أعلاه. أن تختار أكثر ١٠ مواقف (استجابات) تجد صعوبة قوية في التعبير عنها، وتتمنى أن تغيرها و تتغلب عليها. ضعها في الجدول الآتي ، ثم انظر للفصول التالية للتعرف على أساليب معالجتها.

أكثر ١٠ استجابات أجد صعوبة قوية في ممارستها وأتمنى أن أكتسب مهارة التغلب عليها

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	
٦.	
٧.	
٨.	
٩.	
١٠.	

ثالثا: مقياس مَن من الناس تشعر بضعف قدراتك على التعبير عن المشاعر؟

الآن وقد امكنك أن تقدر مدى شيوع وتكرار بعض أفعالك أو تصرفاتك إزاء بعض المواقف الاجتماعية التي تمر بك وأن تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات، من المطلوب منك الآن أن تحدد مع من تتملكك مشاعر الانزعاج وضعف مهارة تأكيد الذات. وكما في المقياسين السابقين من المطلوب منك أن تقرأ العبارات التالية من هذا المقياس فقرة ففقرة وأن تعبر عن مدى شعورك بالراحة أو بعدم الراحة أو الصعوبة في التعبير عن نفسك مع هذا الشخص أو الأشخاص الذين تمثلهم كل عبارة بوضع دائرة حول رقم إحدى الإجابات الخمسة التالية:

١. أشعر بصعوبة شديدة جدا في التعامل مع هؤلاء الأشخاص أو هذه الفئة من الناس.
٢. أشعر بعدم الراحة في التعامل مع هؤلاء الأشخاص أو هذه الفئة من الناس.
٣. شعوري محايد في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص (أي لا أنزعج ولا أرتاح).
٤. أشعر بالراحة في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص.
٥. أشعر بكثير من الارتياح في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص.

رقم	العبارات	درجة الشعور بالراحة				
	الأشخاص:					
٠١.	الوالدان	١	٢	٣	٤	٥
٠٢.	زملاء العمل والدراسة	١	٢	٣	٤	٥
٠٣.	الغرباء والأجانب.	١	٢	٣	٤	٥
٠٤.	الأصدقاء القدامى	١	٢	٣	٤	٥
٠٥.	شريكي "أو شريكتي" في الحياة الزوجية	١	٢	٣	٤	٥
٠٦.	رئيسي أو مديري في العمل	١	٢	٣	٤	٥
٠٧.	الأقارب	١	٢	٣	٤	٥
٠٨.	الأطفال	١	٢	٣	٤	٥
٠٩.	المعارف	١	٢	٣	٤	٥
١٠.	الباعة والسكرتارية أو المندوبين عن الشركات	١	٢	٣	٤	٥

١١.	وجود أكثر من شخصين.	١	٢	٣	٤	٥
١٢.	الجيران.	١	٢	٣	٤	٥
١٣.	أشخاص من غير ديني.	١	٢	٣	٤	٥
١٤.	أشخاص من فئة جنسية مختلفة (رجال أو نساء)	١	٢	٣	٤	٥
١٥.	الأشخاص المهمين (أو المرموقين احتماعيا)	١	٢	٣	٤	٥
١٥.	أذكر أي أشخاص آخرين مثل: ١- ٢- ٣-	١ ١ ١	٢ ٢ ٢	٣ ٣ ٣	٤ ٤ ٤	٥ ٥ ٥

من القائمة السابقة حدد أكثر خمس أنواع من الأشخاص الذين تشعر بالضيق والتوتر عند التعامل معهم:

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	

رابعا: مقياس خسائر العجز عن تأكيد الذات:

الآن وقد أمكنك أن تقدر مدى شيوع وتكرار بعض أفعالك أو تصرفاتك إزاء بعض المواقف الاجتماعية التي تمر بك وان تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات ومع مَن مِن الناس تشعر بضعف مهاراتك على تأكيد الذات، من المطلوب منك الآن أن تحدد الخسائر التي أحاقت بك نتيجة للعجز عن تأكيد الذات والتعبير عن المشاعر. وكما في المقياسين السابقين من المطلوب منك أن تقرأ العبارات التالية من هذا المقياس فقرة ففقرة وأن تعبر عن مدى الخسائر التي تمثلها كل عبارة من العبارات التالية نتيجة لضعف المهارات التو كيدية. ضع علامة X أمام أي عبارة تعتقد أنها أحاقت بك نتيجة للضعف مهارات الشخصية في تأكيد ذاتك.

رقم	الخسائر
٠١.	أن أحظى بالاعتراف بما أقوم أو قمت به من إنجازات وأعمال
٠٢.	العجز عن الحصول على مساعدات خارجية
٠٣.	اهتمام الأشخاص المقربين كالزوج " أو الزوجة"
٠٤.	التقدير والاهتمام بما أقول أو أفعل
٠٥.	الإصغاء لما أقول
٠٦.	الحصول على عمل
٠٧.	الترقية
٠٨.	زيادة الراتب "أو الحصول على درجات دراسية أعلى"
٠٩.	النجاح في الحصول على مقابلة للقيام بعمل أطمح له
١٠.	التعامل بفاعلية مع الرؤساء أو المرءوسين
١١.	أن أحقق شيئا مختلفا تماما أو جديدا.
١٢.	تحقيق صداقة عميقة بالجنس الأخر
١٣.	الزواج من شخص جذاب
١٤.	الانفراد بنفسي عندما أرغب في ذلك
١٥.	الشعور بالراحة عند التعامل مع أجانب أو غرباء
١٦.	الحصول على خدمة ممتازة (مثلا من الفنيين وعمال الخدمات)
١٧	التعرف على ناس مهمين
١٧.	تحويل المواقف المحبطة إلى مصدر للإشباع
١٨.	أن لا أتظاهر باللطف والأدب في كل الأوقات
١٩.	أن أعطى أوامر
٢٠.	أتقدم بالتماسات
٢١.	الحصول على دعم مادي.
٢٢.	**تجنب الوحدة و تحقيق علاقات اجتماعية مرغوبة** **خسائر أخرى حرمت منها بسبب ضعف المهارات التوكيدية:** ١. ٢. ٣. ٤. ٥. ٦.

خامسا: الخلاصة و ملخص بجوانب القوة والضعف وما تتطلع لتحقيقه من خلال الأداء على المقاييس السابقة:

الآن لخص في هذا الجدول (جدول صورة الذات) درجاتك على كل مقياس من المقاييس السابقة:

جدول خلاصة صورة الذات

١. أكثر جوانب الضعف شيوعا كما أراها	
٢. المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز	
٣. الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك	
٤. الخسائر التي أحاقت بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة	
٥. ما تتطلع لتحقيقه الآن*	
٦. ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن*	
٧. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية*	
٨. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية*	

- **ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة (*)لحين الانتهاء من الفصول التالية.**

مثال

" حالة ياسر الزايد"

ظن ياسر ان حياته تبدأ كما كان يرسم لها من آمال و توقعات: الانتقال من نجاح إلى مزيد من النجاح والتفوق. إنه الآن في السابعة والعشرين من عمره و قد تخرج من كلية الطب بتقدير ممتاز، وهو يعمل ألان- عندما قدم لي- في إحدى المستشفيات الجامعية كطبيب مقيم يعد الدكتوراه. حياته من الناحية الأكاديمية ممتازة دائما. تزوج حديثا من طبيبة بنفس المستشفي تصغره بعامين. يقطنان معا في شقة مجاورة لوالديه. بدأت مشكلات ياسر تتفاقم في الآونة الأخيرة لأنه كما ذكر لي: " قد فقد السيطرة على كل شيء في المنزل وفي العمل، و أصبحت صورته مهتزة أمام زملائه و أساتذته"، و كأن هذا لم يكن كافيا، فحياته الزوجية تتعرض للمعاناة نتيجة لتزايد الصراع بين زوجته ووالدته، وكما ذكر "لم اعد مسيطرا على أحد إذا

تدخلت والدتي غضبت زوجتي، وإذا حاولت أن أرضى زوجتي غضبت والدتي". و الآن " لا ادري إن كنت أستطيع أن أمارس حياتي المعتادة لقد كانت دراستي في الطب نعيما إذا قيست بما أعانيه الآن. فأنا سعيد طالما أنني اعرف ماهو المطلوب مني وأعده بأحسن صورة ممكنة، أما الآن فلا يوجد شيء من هذا كل حياتي مفاجآت وصراعات وتناقضات، ولم أدرب على التعامل مع هذه الأشياء. أصبحت ضعيف الشخصية و عاجز تماما عن توجيه حياتي كما أتوقع لها.

خلاصة صورة الذات كما رسمها ياسر

٩. أكثر جوانب الضعف شيوعا كما أراها	• أن أتناقش بصراحة عن نقد يوجه لسلوكي. • أن أعبر عن ضيقي لشخص تربطني به علاقة حميمة. • أن أطلب نقدا أو توجيها بناءا. • أن أعبر لشخص ما عن مدي ظلمه بسبب تصرف خاطيء منه (أو منها). • توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي). • أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين.
١٠. المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز	• أن أعبر لوالدتي عن ضيقي بسبب تدخلها الدائم في حياتي • أن أطلب من زوجتي أن تقلل من نتقاداتها لي. • أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن إنجازاتي الإيجابية في الممارسة والبحوث.
١١. الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك	• الوالدان • زوجتي • الأستاذ المشرف
١٢. الخسائر التي أحاقت بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة	• عدم الاعتراف بما أقوم به من إنجازات وأعمال • التعامل بعد الفاعلية مع الرؤساء • علاقات زوجية متوترة للغاية
١٣. ما تتطلع لتحقيقه الآن*	
١٤. ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن*	
١٥. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية*	
١٦. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية*	

- **ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة (*)لحين الانتهاء من الفصول التالية.**

الكشف عن مصادر الضيق وصعوبات الحياة الاجتماعية: أعطيت المقاييس السابق ليلسر، فساعدت في توضيح كثير من جوانب المعاناة الراهنة في حياته. فقد أوضحت لياسر بشكل واضح مصادر المشكلات التي يواجهها في الوقت الحالي وأنها ترتبط بشكل أساسي بضعف مهاراته الاجتماعية و معاناته من القلق الشديد في التعامل مع الأشخاص الذين تربطه بهم صلات حميمية اي الزوجة والأم وأساتذته. لقد كان ياسر عندما قدم طالبا للعلاج على وشك الطلاق من زوجته، وعلى وشك المواجهة الغاضبة مع روءساءه في العمل مما كان سيكلفه خسارة شديد في فقدان وظيفته أو على الأقل فقدان الأمل في انهائه علاقته بالمشرف.
و ساعدت درجاته على المقاييس والمناقشات اللاحقة لتطبيقها ساعدت من الناحية العلاجية بشكل خاص في رسم خطة العلاج و تعديل السلوك و تحديد الفنيات التي راينا استخدامها لعلاج مشكلاته بما في ذلك التدخل السريع في الوصول لحلول مقبولة و تدريبه على ممارسة بعض المهارات المساعدة له على التحكم و التحكم في الكوارث التي كان من المرجح له أن يواجهها. و يلخص الجدول أعلاه خلاصة ما وصل إليه ياسر في وصفه لذاته و تلخيصه لمشكلاته.

تدريب

الآن:

١-حدد بعض المشكلات أو الصعوبات الاجتماعية التي تواجهك في الوقت الحالي. قد تكون علاقة متوترة مع أحد الأصدقاء، أو خلاف مع رئيسك في العمل، أو صراعات أسرية، وقد تكون مشكلة عاطفية، او ربما دراسية ولكن يلعب فيها العمل النفسي الدور الأساسي.

٢- أجب عن المقاييس السابقة. لخص إجابتك و ضع خلاصتها باستخدام جدول صورة الذات التالي:

جدول خلاصة صورة الذات

الصعوبات الاجتماعية التي أواجهها هذه الأيام:	
أكثر جوانب الضعف شيوعا كما أراها	
المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز	
الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك	
الخسائر التي أحاقت بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة	
ما تتطلع لتحقيقه الآن*	
ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن*	
بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية*	
بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية*	

ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة لحين الانتهاء من الفصول التالية.

قارن إجاباتك بحالة ياسر أعلاه و كيف انه لخص جيدا ما يعانية من صعوبات اجتماعية ارتبطت بعجزه عن تأكيد الذات و افتقاده لمهارة التعامل مع الأشخاص الحميميين بما فيهم زوجته والدته.
الآن اطلع على الفصل التالي (الخامس) للتعرف على المزيد من جوانب الضعف في المهارات الاجتماعية، و تعرف على الفصول الثلاثة اللاحقة لنفس الفصل لتتعرف على أهم تقنيات تعديل السلوك والعلاج السلوكي المعرفي لمشكلاتك و مشكلات ياسر.

الفصل 5

مقياس "إسأل نفسك" تمهيدا للتغيير وتعديل السلوك

قبل أن تبدأ عملية العلاج و قبل الدخول في أي برنامج لتدريب المهارات الاجتماعية، ينبغي تحديد جوانب عامة من القصور في المهارات الاجتماعية في الممارسات الشخصية وفي حياتك المهنية. ويتطلب ذلك منك أن تجب على قائمة "إسأل نفسك" التالية. إنها تتكون من ٢٦ سؤالا ، ومن الكطلوب منك ان تجب عن هذه الأسئلة على أوراق منفصلة، وان تذكر خلالها ما تستطع أن تتذكره من أمثلة و براهين ونماذج معززة لإجاباتك. احتفظ بهذه الأوراق في مكان خاص بك وتابع مقدار التغير فيها طوال فترات التدريب ما بين الحين والآخر.

قائمة إسأل نفسك

القائمة التالية تشتمل على مجموعتين من الأسئلة:

- الأولي منهما مكونة من ١٦ سؤال تكشف إجاباتك عنيها عن مهاراتك و قدراتك الأساسية في السلوك الاجتماعي.
- أما المجموعة الثانية فتتعلق بمهاراتك على إدارة حياتك المهنية وعملك بكفاءة وفاعلية.

من المفترض أن إجاباتك عل هذه الأسئلة ترسم لك خريطة شاملة لمصادر القوة والضعف في السلوك الاجتماعي، إنها ببساطة تعرفك بذاتك فيما يتعلق بنجاحك أو فشلك في الحياة الاجتماعية، و ترسم لك الخطوات التتي تتطلع إليها لتحقيق ما تصبو إلية من تغير اجتماعي و بناء ثقة بالذات و صقل مهاراتك على فهم الاخرين وذاتك في علاقاتك بهم.

لهذا من المطلوب أن تجب عن كلا المجموعتين بأمانة وموضوعية. تذكر أن إجاباتك عن هذه الأسئلة ستكون ملكا خاصا لك ليس من المفروض أن يطلع عليها أحد إلا برغبتك

ولأهداف مهنية وبموافقتك في حالة ما إذا كنت تتلقى برنامجا علاجيا لصقل مهاراتك الاجتماعية. لاتنس في هذه الحالة أن تصحب معك إجاباتك للمعالج أو المدرب النفسي لك.

ومن المفترض أن يتناقش معك معالجك فيها بالإضافة إلى إجاباتك على المقاييس السابقة الخاصة بالسلوك التوكيدي. ومن المفترض أيضا، أن تصلا معا(أنت والمعالج) إلى اتفاق واضح بشأن ما تتسم به من جوانب قوة أو ضعف. و أن تحددا معا و تتفقا على أهداف العلاج، الذي يشمل عدد مرات الزيارة وجدولة كل مرة منها، والهدف من كل جلسة، فضلا عن التوقعات العلاجية و تقنيات العلاج التي ستتفقا عليها.

المجموعة الأولى
المهارات العامة والقدرات

إسأل نفسك:

١. هل أنا ناجح اجتماعيا؟

(بمعني هل تعتقد أن الناس تسعد لرؤياك وأنك تسعد بصحبتهم؟ أم أن الناس تتجنب رؤيتك وأنت بالمثل تتجنب رؤيتهم وتقلل من احتكاك بهم إلا للضرورة)

٢. مع من من الناس أشعر بالراحة؟

(بمعني هل يوجد أشخاص معينين تسعد بهم أم أنك تسعد بكل من تحتك به؟ وهل الناس الذين تسعد برؤياهم يتماثلون معك مهنيا و عقليا مثلا؟ وهل هم مناسبون لك في المركز الاجتماعي؟ أم أنهم أعلى منك مركزا؟ أم هم أقل منك مرتبة؟ هل هم من نفس الجنس، أم من الجنس الآخر؟)

٣. مع من من الناس لا أنسجم و لا أشعر بالراحة؟

(مثلا هل يوجد أشخاص معينين لا أنسجم معهم ولا أشعر بالراحة؟ وهل هؤلاء لا تجد نفسك متفقا معهم في الراي والسلوك؟ مالذي يجعلهم مصدر ضيق لك؟ وما هي تلك الخصائص والسمات التي تجعلك تنفر منهم ولا تود اللقاء بهم؟ هل نفورك منهم وإحساسك بعدم الراحة معهم نتيجة لصفات سلبية فيهم؟ أم أنهم يخلقون لديك إحساسا بالنقص و عدم الكفاءة؟)

٤. مالذي يمنعني بشكل خاص من تقبل بعض الناس و التعامل معهم بالراحة؟

(أي هل تحاول أن تتغلب على مشاعر النفور لديك من البعض بحيث تكون متقبلا لهم؟ أم أنك لا تكترث و لا تجهد نفسك في محاولة كسبهم و تقبلهم؟)

٥. هل يعبر الناس من حولي عن ضيقهم بي بشكل واضح و مباشر؟

(إذا كان ذلك كذلك وتعتقد بالفعل أن البعض يواجهك بالهجوم وعدم التقبل، فمن هؤلاء؟ هل هم: زملاء؟ معاونون؟ رؤساء؟ زبائن؟ شباب صغار في

السن؟ كبار و مسنين؟ أقارب؟ غرباء؟ لماذا يهاجمونك؟ وكيف يعبرون عن عدم حبهم لك وعدم تقبلهم؟ باللفظ؟ أم الاعتداء؟ هل تجد مبررا لسلوكهم؟ أم أنك مجرد إنسان شديد الحساسية؟ هل تنزعج و تخسر بسبب مواجهاتهم لك؟ ما هي جوانب الخسارة؟)

٦. هل تعتقد أن بعض الناس من حولك يفهمونك بحق ويقدرونك أكثر من غيرهم؟

(إذا كان ذلك كذلك فمن هم هؤلاء؟ وهل يفهمون احتياجاتك ونقاط قوتك؟ وهل يعرفون جيدا أهدافك ؟ ولماذا أنت كذلك؟)

٧. هل الناس من حولي أو علي الأقل بعضهم يتقبلونني بحق؟

(من هم هؤلاء وهل تقبلهم لك علي حق؟ و إذا لم يكن كذلك فلماذا؟)

٨. هل أعاني من بعض التصرفات و العادات السلوكية التي أعتقد أنها تنفر الناس من حولي؟

(ما هي تلك العادات المنفرة في تصورك؟ هل هي مهمة لك من وجهة نظرك؟ هل تبرر نفورهم منك؟ هل بإمكاني أن أغيرها؟)

٩. هل أنا إنسان متقلب المزاج؟

(بمعني هل يراني البعض متقلب الانفعالات؟ و لا يمكن التنبؤ بسلوكي؟ و أنني مرة راض ومرة ساخط؟ هل يرونني شخصا يصعب إرضاؤه؟ هل أخلط اموري المهنية و علاقاتي الخارجية بحالتي المزاجية؟ وهل بمقدوري أن أفصل مشاعري الشخصية من تعاملاتي مع الآخرين؟)

١٠. هل يوجد حولي من الناس من يحظي بثقتي و أشعر معهم بالقرب والحميمية؟

(مثلا: هل لي علاقات وثيقة و أصدقاء خارج نطاق الأسرة؟أم أن علاقاتي محدودة بالأسرة وفى نطاق ضيق؟ هل علاقاتي ممتدة لتشمل أصدقاء مهنة؟ أصدقاء شخصيين؟ إذا لم أكن علي علاقات وثيقة بأحد، فلماذا؟

١١. هل أنت مستعد للتعلم من الآخرين؟

(هل تشعر أنك تملك الكثير من المعرفة والعلم ببواطن الأمور لدرجة أنك لا تحتاج لأن تتعلم من أحد؟ هل تنظر للأمور بنظرة موضوعية؟ وأن من الممكن معالجتها بالتعاون مع البعض؟ هل تقر بأخطائك إذا ارتكبت خطأ ما؟ هل أتقبل بأريحية نقدا خارجيا من الآخرين بدون أن أغضب؟ أوأحتج، وأنني اتعلم من انتقاداتهم لي؟ هل أتفاوض عند الحاجة للوصول إلى ارضية مشتركة من التفاهم إذا حدث صراع ما؟)

١٢. هل أنا من النوع الذي يغفر ويعفو؟

(مثلا: هل أنت من النوع الذي ينسى الإساءة و يغفر الخطأ إذا ارتكب أحد ما خطأ في حقك؟ إذا لم تكن من النوع الذي ينسى الإساءة فلماذا؟ هل

تستمتع بينك وبين نفسك باجترار مشاعر الانتقام والرغبة في الثأر من الذين أخطأوا في حقك؟)

١٣. هل تثور و تغضب بسرعة وتفقد قدرتك على التحكم في انفعالاتك؟

(قد يكون الغضب أحيانا له ما يبرره، ولكن هل يعني الغضب عندما تغضب أن تفقد سيطرتك على نفسك؟ هل تشعر بالراحة مباشرة بعد نوبة الغضب؟ كيف يكون شعورك لاحقا؟ إحساس بالانتصار؟ التشفي؟ أم بالذنب ولوم الذات؟)

١٤. هل أبحث دائما عن وجود دوافع شخصية لتصرفات الآخرين و سلوكياتهم؟

(من الواقعي أن تكون للناس بعض الدوافع الشخصية تفسر سلوكهم وأفكارهم تجاهنا، و لكن ها تعتقد أنك تتسم بالموضوعية في أحكامك على الآخرين؟ وهل تنتظر قبل أن تحدد أفكارك نحوهم؟ أم تعتقد أن أحكامك عليهم سريعة و لا تقبل الخطأ؟)

١٥. و أخيرا إذا طلب منك أن تختار أفضل صديق تعاشره، فهل تختار نفسك؟

(إذا كانت إجابتك بالوافقة فلماذا؟ وما هي الصفات الإيجابية التي تجعل منك صديقا جديرا بالمعاشرة؟ إذا كانت بالرفض فلماذا؟ حدد بالضبط السمات والصفات التى تجعلك توافق، وتلك التي تجعلك ترفض اختيارك لذاتك)

المجموعة الثانية

مهارات الحياة المهنية والعمل

١. هل أنا عادل فيما أتخذ من قرارات خاصة بمن يعملون تحت إشرافى وإمرتي؟

(هل تحب أن تعمل تحت إشراف شخص يماثلك وله اساليب مماثلة لأسلوبك في العمل؟ إذا كانت إجابتك سلبا، فهل تعتقد أن توقعاتك من الآخرين تتسم بالتطرف والمبالغة؟ وهل أنت بصراحة تسمتع بإيقاع الأذي بالآخرين؟)

٢. هل تشعر دائما بتجاهل زملائك لك أو تقليلهم لك ؟

(هل تشعر بان بعض زملائك يتميزون عنك و يحصلون على حقوق مهنية أكثر منك؟ هل يوجه لك اللوم حتى وإن كان الخطأ غير معروف المصدر؟ هلي يتخطاك رؤسائك في الترقية و غيرها من مزايا العمل؟)

٣. هل أتوتر بشدة عندما أواجه بالصدفة زملاء العمل أو زبائني أو رؤسائي؟

(هل تشعر بانك في حاجة لمزيد من الثقة بإمكاناتك و قدراتك المهنية؟ و هل تتمني أن تتلقي تدريبات نفسية في الاسترخاء و مقاومة التوتر النفسي في مجال العمل)

٤. **إذا واجهت موقفا محرجا أو فشلا في العمل فهل يسهل على الاعتراف والتكلم عنه علنا مع الأصدقاء وزملاء العمل؟**

(أم تشعر أن من الأفضل أن لا يتحدث الإنسان عن أخطائه في أداء العمل حتى لا تؤخذ عليه هذه الأخطاء فيما بعد؟ وهل تعتقد أن من الأفضل أن يحجب الشخص الحديث العلني عن أخطائه لأنه لا يوجد شخص جدير بالثقة والتفهم؟)

٥. **إذا حدث خلاف ما مع الزملاء ، هل تحاول أن تحل المشكلة التي اثارت هذا الخلاف في وقتها ودون تأجيل أو تصعيد؟**

(أم تشعر بان من الأفضل أن أهرب من الصراع و أن اقم بتأجيل المواجهة أو تجنبها بتاتا؟)

٦. **إذا طلب منك أن تمنح مزيدا من الوقت لأداء أعمال إضافية بعد انتهاء فترة العمل، فهل تحاول أن تساعد؟**

٧. **(هل تشعر بان مد يد المساعدة شيئ طيب؟**

أم أنك تبحث عن بعض الأعذار حتي لا تتخلى عن حقوقك؟ أم تعطي موافقة غامضة و موعد تعلم انك لن تحافظ عليه ؟، وهل أنا من النوع الذي يعطي العمل حقه من جهد وحماس أم أنك تفضل تجنب المشكلات و احتمال الوقوع في الخطأ؟)

٨. **في حالة الاختلاف مع أحد زملاء العمل في الرأي أو التصرف، فهل تتصرف معهم بعدها بتجاهل و تتجنب التفاعل معهم قدر ما تستطيع؟**

(مثلا: في حالات الاختلاف او التصارع مع زملاء المهنة، هل تعمل على أن تتجنبهم بعد ذلك أم تتصرف عادي و كأن شيئا لم يحدث ؟)

٩. **هل أبدي رغبة حقة في تفهم الآخرين والاهتمام بمشكلاتهم؟**

(أم أنك تشاركهم الكلام و تصغي لهم لأن هذا هو المطلوب مني أداؤه؟)

١٠. **عندما يطلب مني أن أفاتح أحد الزملاء أو العملاء والزبائن بأمر محرج أو مؤلم، فهل أفعل ذلك ببساطة وبسرعة؟**

(أم أنني أحاول تأجيل المفاتحة لهم لأطول فترة ممكنة؟)

هل أعطي العمل الذي أقوم به حقه من جهد وعمل؟ وهل أمنحه كل ما يحتاجه من فاعلية؟

١١. **هل أهتم برأي رؤسائي وزملائي فيما أعمل؟**

(إنك شئت أم لم تشأ تخضع يوميا وفي كل لحظة لمراقبة الآخرين المقصودة وغير المقصودة، فهل أنت من النوع الذي لا تهتم بأراء الناس من حولك إذا اختلفت أراؤهم فيك عن ارائك في نفسك؟ و في حالة اختلاف إدراكهم لك عما تحمل من آراء عن نفسك، فهل تعتقد أن الخطأ يرجع لهم في ذلك؟ أم لفشلك في إعطاء انطباع جيد و موضوعي عنك ؟ أنظر للأطار الشارح أعلاه بعنوان "صورة الذات في عين الآخر"، لتري كيف يمكن أن نحقق بعض الفائدة من آراء الناس فينا وانطبعاتهم عنا.)

صورة الذات في عين الآخر

يوجد مساران أساسيان فيما يتعلق بكيفية إدراك ألاخرين لك وإدراكك لهم وما يمكن أن تجنيه من فائدة نتيجة لذلك. **المسار الأول** هو أن ما يحمله الناس عنا من انطباعات وأحكام ما هو إلا مرآة لما نري أنفسنا علية و ما نحمل عن أنفسنا من آراء وانطباعات. فإذا كان ألاخرون يروننا على أننا جادين و مجتهدين مهنيا وشخصيا فإن من السهل علينا أن نري أنفسنا كذلك. لكن المشكلة التي يثيرها هذا المسار تتبدي في أننا نتحول نتيجة لاعتمادنا على آراء الأخرين وتحبيذهم أو عدم تحبيذهم لنا إلي عبيد لأرائهم فينا وفي أنفسنا و نصبح مقيدين بأحكامهم عنا وما يبدونه من إعجاب أو عدم إعجاب بما نفعل. ولأن المرايا تعكس صورنا أحيانا على غير ما هي عليه في الواقع فنبدو أصغر مما نحن عليه أحيانا أو أضخم مما نحن عليه في أحيان أخري، فكذلك تتشوه اراء الاخرين عنا فيروننا في بعض الامور أضخم مما نحن عليه وفي بعض الأمور الأخري أقل ممنا نحن عليه من قدرات، ومن ثم تتشوه قيمتنا في أعيننا الخاصة مما يسبب المزيد من التبعية لأراء ألاخرين فينا و محاولاتنا الدائبة لاصطياد إعجابهم بنا حتي و لو جاء ذلك عل حساب الصحة النفسية والبدنية.

أما **المسار الآخر** فيتوقف عمن هو هذا الآخر الذي يجب ان نستمد منه الرأي؟ فالمصدر الحقيقي للاستفادة من راي الآخرين فينا وأحكامهم عنا يتكون عندما نسأل أصدقائنا و غير أصدقائنا (من المحايدين والنقاد) فيما يدركوه فينا من عيوب أو مزايا. الاقتصار على ألاصدقاء يعطينا أحكاما مشوهة في الاتجاه الإيجابي لأنهم يحملون لنا الحب ومن ثم فلن يروا فينا عادة إلا الجوانب الإيجابية (أو تضخيما لها)، ومن ثم تأتي أهمية راي ألاخرين ممن ليسو باصدقائنا أو ممن لا يحملون لنا نفس الحب والتقدير. يري "فونتانا" صاحب هذا الرأي أنه بالرغم من أننا نستمد بعض المزايا والإعجاب بأنفسنا من راي الأصدقاء والأحباء فينا، فإننا يجب أن نمنح بعض الوقت والشكر لرأي الأطراف الأخري المحايدة او الموضوعية فينا، وأن نشكرهم في أعماقنا عما نبهونا إليه من عيوب أو مزايا*. بعبارة أخرى فنحن نستمد الإعجاب بأنفسنا من أحبائنا ولكن الإدراك الموضوعي قد لا نستمده إلا من نقادنا و المحايدين.

Fontana (1990, pp. 17-1)

* Fontana, D. (1990). **Social skills at work.** London: British Psychological Society and Routledge ltd.

الباب الثالث

تطوير أساليب التواصل و تأكيد الذات

الفصل السادس: الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي بالعالم

الفصل السابع : عملية التطوير الشخصي في أربع خطوات

يتطلب تدريب التو كيدية عادة أربع خطوات على النحو الآتي:

١ - أن تبدأ بعملية تقييم وفحص للذات بمراجعة الفصلين السابقين بما فيهما من مقاييس، و إجاباتك على قائمة "إسأل نفسك" في الفصل الخامس السابق. تعرف من خلال تلك الفصول السابقة ومن غيرها من مصادر وبصورة مفصلة على مصادر ضعف القدرات التعبيرية عن المشاعر وتأكيد الذات بما في ذلك:

- أهم المواقف والظروف الاجتماعية والنفسية التي تعطل تأكيد الذات وتزيد من مستويات القلق الاجتماعي
- ومع مَن من الأشخاص؟
- وفي أي مكان (هل هي في المنزل أو مع أفراد الأسرة أو المقربين أم في مجالات العمل؟

استعن بالمقاييس التي أوردناها في الفصل السابق و بملخص فحص الذات الذي قمت بوضعه و كذلك إجاباتك على الأسئلة التي وضعناها في الفصل الخامس.

٢- تتضمن الخطوة الثانية أن تتعرف على أساليب التواصل الفعال والناجح بالآخرين. وأن تعرف أن عملية التواصل بالآخرين تنطوي على ثلاثة أساليب ينبغي عليك أن تحددها وأن تتدرب على كل منها بشكل مستقل (الفصل السادس).

٣- التدريب على فنيات السلوك التوكيدى والممارسة بما فيها المهارات البدنية والمهارات الاجتماعية والفنيات العلاجية.

٤- المتابعة ومراقبة الأداء

الفصل 6

الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي بالعالم

تتضمن الخطوة الأولى من خطوات التدريب على ممارسة تأكيد الذات والفاعلية الاجتماعية أن تتعرف على أسلوبك في التواصل بالآخرين من بين ثلاثة أساليب من التواصل هي: **السلبي والعدواني** و أسلوب **التعبير الصادق** عن مشاعرك "أي تأكيد الذات". وسنتعرف فيما يلي على كل أسلوب منها، و نماذج من كل أسلوب.

الأسلوب السلبي[2]:

التواصل السلبي يعني أن تعجز عن أن تعبر عن مشاعرك وأفكارك ورغباتك بطريقة مباشرة. والشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب عادة ما يكثر من الابتسام، والتضحية بمصالحة أو رغباته الخاصة من أجل الآخرين، ويكثر من الصمت والموافقة، وكثرة الاعتذار، ونقد الذات، ومنها أيضا استخدام الصوت الهامس، والمتردد، ، والتهتهة، وتظهر على هذا النمط من الشخصية العلامات الدالة القلق خاصة بعد التفاعل بمجموعة من الأشخاص مثل برودة اليدين وتعرق راحتيهما، وجفاف الحلق، وتجنب التواصل البصري. و لأن السلبي غالبا لا يقل ما يعنيه، فإنه يبدو في عين الآخرين وكأنه لا يعني ما يقل. ومن هنا يجيء الاستخفاف الاجتماعي والتجاهل لمثل هذا النمط من الأشخاص السلبيين.

بعبارة أخرى، إذا كانت السلبية هي أسلوبك المفضل فإنك تميل للتردد و عدم المباشرة عندما تريد أن تعبر عن رأي أو عندما تلتمس الإفصاح عن رغبة أو حاجة معينة. النمط السلبي من الأشخاص- بعبارة أخرى- لا يفصح للآخرين عن حقيقة ما يشعر به وتفاعلاته بالآخرين تتسم بالإسراف في التفكير والتردد أو الصمت واستخدا م لغة بدنية توحي للطرف الآخر بأنه حر

2. Passive style

التصرف واتخاذ القرار والمبادرة. الأشخاص الذين يميلون لاستخدام هذا الأسلوب السلبي غالبا ما يميلون إلى الإكثار من التبسم والتلعثم. يتحدثون عندما يعبرون عن آرائهم أو مشاعرهم بصوت يميل للخفوت والوهن وربما حتى التهدج والتلعثم وبكثير من فترات الصمت والتردد. وإذا ارتفع صوته فهو يرتفع عندما يريد أن يذكر أنه لا يفهم في هذا الموضوع أو ذاك أو أن هذا الأمر ليس من اختصاصه وأنه ليس في موقع يمكنه من ابداء رأيه حتى ولو كان موضوع النقاش يتعلق بأمور عامة لا تحتاج لخبرة خاصة.

وأصحاب النمط السلبي يعانون أكثر من غيرهم من المخاوف الاجتماعية و يهابون الآخرين ومن هم في مواقع السلطة لدرجة قد تعجز الواحد أو الواحدة منهن أن يتقدم بالتماس للحصول على عمل أو زيادة في الراتب أو ابداء رأي أو شكوى من قرار مجحف. وإذا طلب منه أو منها القيام بعمل لا يرغب في القيام به أو لا يستطيع أداءه، فإنه لا يعتذر ولكن قد يقبل به دون أن يعبر صراحة عن عدم رغبته في القيام به.

إذا كان الأسلوب السلبي هو أسلوبك المعتاد

الأشخاص الذين يميلون لاستخدام هذا الأسلوب السلبي غالبا ما يميلون إلى الإكثار من التبسم والتلعثم.
وعندما يعبرون عن آرائهم أو مشاعرهم يتحدثون عن ذلك بصوت يميل للخفوت والوهن وربما حتى التهدج والتلعثم وبكثير من فترات الصمت والتردد.
وإذا ارتفع صوته فهو يرتفع عندما يريد أن يذكر أنه لا يفهم في هذا الموضوع أو ذاك أو أن هذا الأمر ليس من اختصاصه وأنه ليس في موقع يمكنه من ابداء رأيه حتى ولو كان موضوع النقاش يتعلق بأمور عامة لا تحتاج لخبرة خاصة.
إنك بعبارة أخرى إن كنت من أصحاب هذا الأسلوب، فإنك في الغالب تميل للتردد عندما تريد أن تعبر عن رأي أو عندما ترغب في الإفصاح عن رغبة أو حاجة معينة. صاحب هذا الأسلوب لا يفصح للآخرين مباشرة عن حقيقة ما يشعر به. تفاعلاته بالآخرين تتسم بالإسراف في التردد أو الصمت واستخدام لغة بدنية تغري الطرف الآخر في التفاعل بالسيطرة و اتخاذ القرار والمبادرة.
ومن الصعب على صاحب هذا الأسلوب أن يحمل مشاعر الحب أو التقدير لنفسه لأنه يجد نفسه عاجزا عن التحكم في الأمور وضبطها. ولعل الميزة الوحيدة التي يكتسبها صاحب هذا الأسلوب أنه بتبني هذه الطريقة من التفاعل يبدو للآخرين وكأنه غير مسئول مباشرة عما قد يحدث من أخطاء أو نتائج سلبية.

ومن أخطاء الأسلوب السلبي أيضا أن صاحبه يدع للآخرين يقررون له في الكثير من الأمور الشخصية، ويكثر أو تكثر من استخدام عبارات الاعتذار أو الأسف عن أمور بسيطة قد لا يكون هو أو هي السبب الحقيقي في إثارتها أو في القيام بها.

ومن ناحية أسلوب التفكير يبدو أن صاحب الاستجابة السلبية يتبنى الكثير من المعتقدات الخاطئة التي تشوه من إدراكه لذاته وإدراكه للآخرين. فهو أو هي

لا يدع الآخرين يأخذون ذمام الموقف فحسب بل يترك لهم أن يخمنوا ما يود قوله، بدلا من أن يعبر عما يريد ببساطة ووضوح.

بينت البحوث أيضا أن أشخاص هذا النمط يتسمون بدرجة عالية من القلق الاجتماعي بكل ما في هذا النمط من أعراض عضوية وسلوكية، بما فيها التعرق وبرودة الأطراف والصعوبة الواضحة في التواصل البصري.

الشخص السلبي باختصار لا يقدر رغباته الشخصية واحتياجاته وحقوقه، إنه يضع احتياجات الآخرين ورغباتهم في مرتبة أعلى من احتياجاته الشخصية. وربما لهذا السبب نجدهم يسمحون للآخرين بالتعدي والتجاوز.

ولعل الميزة الوحيدة التي نجنيها من هذا الأسلوب أنه يسمح لنا أن نبدو وكأننا غير مسئولين عما يجري، وأن هناك طرف أخر بيده اتخاذ القرار وحمايتنا من أي نتائج سلبية قد تحدث. وفي المقابل يفقد الشخص استقلاله، وقدرته علي بلورة احتياجاته، والتعبير عن مشاعره. ومن الصعب علي صاحب هذا الأسلوب أن يحمل مشاعر الحب أو التقدير لنفسه لأنه يجد نفسه عاجزا عن التحكم في الأمور وضبطها.

الأسلوب العدواني[4]:

يفهم البعض الأسلوب العدواني خطأ علي أنه أسلوب الأقوياء، والإيجابيين. في الأسلوب العدواني يكون بإمكانك أن تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين. صاحب هذا الأسلوب يستهين بالناس ويسخر من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهجم المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يرده.

وفي الأسلوب العدواني يبدو الشخص متعاليا متباهيا بنفسه، أو بقوته وثروته، وكأنه فوق النقد و المؤاخذة. ويتخذ التعبير البد ني نمطا مماثلا فالعين تحتك بالآخرين علي نحو مباشر ومتصل ومن غير تعبير متميز. الوضع البد ني متصلب، مع تباعد القدمين، ووضع اليدين حول جانبي الجسم، الإيماءات جامدة، و آمرة.

ومن الجوانب التي تميز أصحاب هذا النمط:

- الأسلوب العدواني مناقض للأسلوب السلبي، فهو أوهي يرغب دائما أن تكون له اليد الطولي في أي مناقشة حتى ولو كانت عابرة.
- صاحب هذا الأسلوب يعبر عن رأيه ويطالب بحقوقه علي حساب الآخرين ودون مراعاة لحقوقهم واحتياجاتهم.

---

[4] Aggressive style

- الصوت المرتفع ذي النبرات الحادة أو الاحتفاظ بالصمت علي مضض وفي توقع أن ينفجر في أي لحظة.
- .استخدام اليدين بكثرة في إشارات و توجيهات وعلامات عدم تقبل الآخر وطلب السكون منه.
- الميل للسخرية والتهكم.
- علاقاته الاجتماعية بالآخرين بما فيهم أفراد الأسرة والزملاء ومن هم أقل منزلة تميل للتسلط وإلقاء الأوامر.
- يتعامل مع حاجاته الشخصية بأهمية مبالغ فيها ويضعها في موقع أعلى علي حساب احتياجات الآخرين حتى ولو جاء ذلك علي حساب راحة الآخرين وقمع حريتهم في التعبير عن أنفسهم، أو تحقيقهم لطموحاتهم وإمكانياتهم علي النمو المستقل.
- لغتهم في التخاطب تميل للحدة وتنتشر فيها أفعال الأمر والنهي أكثر من تلك التي تحقق التواصل و تبادل الرأي.

إذا كان الأسلوب العدواني هو أسلوبك المعتاد

. صاحب هذا الأسلوب يستهين بالناس ويسخر من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهجم المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يرده. الأسلوب العدواني مناقض للأسلوب السلبي، لأن العدواني يرغب دائما أن تكون له اليد الطولي في أي مناقشة حتى ولو كانت عابرة، يتعامل مع حاجاته الشخصية بأهمية مبالغ فيها ويضعها في موقع أعلى حتى ولو تعارض تحقيقها مع احتياجات الآخرين و علي حساب راحتهم وقمع حريتهم في التعبير عن أنفسهم. لغة العدواني في التخاطب تميل للحدة وتنتشر فيها أفعال الأمر والنهي أكثر من تلك التي تحقق التواصل و تبادل الرأي.

وقد يفهم البعض الأسلوب العدواني خطأ علي أنه أسلوب الأقوياء، والإيجابيين، ولكن نتائجه في واقع سواء على الفرد أو على الآخرين ممن يتفاعل معهم تكون دائما سلبية بسبب ما تقود إليه من صراعات وتوتر. مشحونة بالصراعات والتوتر.

ولعل الفائدة التي يجنيها صاحب هذا الأسلوب في مواقف التفاعل هو الشعور بالزهو من نفسه بسبب الراحة الداخلية المؤقتة الناتجة عن الانفعال. وأصحاب هذا الأسلوب قد يحققون أهدافهم القريبة عندما يمكنهم السيطرة علي الآخرين وفرض الانصياع، ولكن علي المدى الطويل سيجد من الآخرين مشاعر عداء مماثلة، ومقاومة ورفضاً مماثلا مما يسم حياتهم الاجتماعية بالصراع والإحباط ومشاعر الوحدة والاكتئاب علي المدى الطويل. بعبارة أخري قد نستطع بهذا الأسلوب أن نفضفض عن غضبنا وانفعالاتنا، ولكن الثمن الذي ندفعه نتيجة لهذا قد يكون باهظا بلغة الصحة النفسية والتوافق مع الآخرين واكتساب ثقتهم ومودتهم.

أسلوب التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات[٥]:

في الأسلوب التوكيدى يستخدم الشخص طرقا من التواصل تتسم بتقدير الذات و احترام النفس والحقوق الشخصية دون التقليل من احتياجات الآخرين وحقوقهم في التعبير والنمو المستقل. الأسلوب التوكيدى بعبارة أخري ييسر على الشخص من أن يتواصل بالآخرين ويتفاعل معهم بسهولة وبطريقة تمكنه أو تمكنها من اكتساب التقدير والكسب المتبادل، وفي الآن نفسه يعمل على مساعدة الآخرين لتحقيق نفس الهدف أي أن ييسر لهم إمكانيات التعبير عن حاجاتهم وأن يساعدهم على تحقيق ذلك.

باختصار يتسم الأسلوب التوكيدى بالفاعلية، وبقوة التعبير المباشر عن المشاعر والحاجات دون خرق لحقوق الآخرين وحاجاتهم. الصوت الذي يستخدمه في عمليات التفاعل والتواصل يتراوح من الإصغاء إلي الكلام بدرجة ملائمة.

بعبارة أخرى، إذا اتسم أسلوب التواصل بالإصغاء المصحوب بالانتباه لوجهات النظر الأخرى مع استخدام الإشارات الدالة علي تفهم مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم، وإذا كان بمقدور صاحب هذا الأسلوب أن يبدأ حوارا أو ينهي نقاشا، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم، و كان قادرا على تحمل النقد بدون عداء أو انتقام من قائله، وكان أسلوبه يبدي بوضوح التقبل للتفاوض وللحلول الوسطي التي لا تضر بأحد الطرفين، فأنت إذن تواجه الأسلوب التوكيدي في أو ضح وأكمل صوره.

والفوائد الاجتماعية والشخصية التي نجنيها من استخدام هذا الأسلوب متنوعة فمن خلال هذا الأسلوب يمكننا أن نطلب ونعبر عن متطلباتنا، أو نرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاتنا ووقتنا بطريقة مباشرة وبسيطة. وعندما يتسم السلوك بتأكيد الذات، يمتلئ جو التفاعل ومواقف التواصل بالآخرين بالثقة المتبادلة والتعاطف. الصوت التوكيدى يميل للاسترخاء، ووضوح النبرات والحزم. التواصل البصري يلائم الموقف دون حملقة أو انكسار، مما يثير لدى الآخرين إحساسا بالصدق والتفتح. الوضع الجسمي نشط ومتوازن ويلائم محتوي الرسالة التي نتلقاها أو موضوع التواصل.

تعرف على أسلوبك في التواصل

لكي تحدد أسلوبك فى التواصل الاجتماعي، إقرأ المواقف التالية التي يمثل كل منها موقفا اجتماعيا يحتاج للتصرف، ثم اختر الإجابة الملائمة بوضع دائرة حول رقم الإجابة التي تلائمك من بين الاستجابات الثلاث أسفل كل عبارة.

---

[5] Assertive style

مقارنة بين أساليب التواصل الثلاثة

من حيث	الأسلوب السلبي	الأسلوب العدواني	الأسلوب التوكيدي
التعبير عن المشاعر	غير مباشر ولا يفصح عن رغباته بوضوح	أن تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين.	يتسم الأسلوب التوكيدى بالفاعلية، وباستخدام عبارات مباشرة تعبر عن المشاعر والحاجات دون خرق لحقوق الأخرين وحاجاتهم
الصوت	متردد، متلعثم، منخفض، الإكثار من الصمت	الصوت عالي ومرتفع أو الالتزام بالصمت وكأنه مكره عليه وفي توقع أن ينفجر في أي لحظة.	الصوت التوكيدى يميل للاسترخاء، ووضوح النبرات والحزم.
التفاعل الاجتماعي	انسحابي، كثرة الاعتذار. و لأن السلبي لا يقل غالبا ما يعنيه، فإنه يبدو في عين الآخرين وكأنه لا يعني ما يقله. ومن هنا يجيء الاستخفاف الاجتماعي والتجاهل لمثل هذا النمط من الأشخاص السلبيين.	صاحب هذا الأسلوب عادة ما يلجأ للاستهانة بالناس وتحقير مشاعرهم، والسخرية من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهجم المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يرده.	صاحب هذا ا الأسلوب يمكنه أن يعبر عن متطلباته، أو يرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاته ووقته بطريقة مباشرة وبسيطة. با مكانه أن يبدأ حوارا أو ينهي نقاشا، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم. يحتمل النقد بدون عداء أو انتقام من قائله.
حماية الحقوق الشخصية	التضحية بمصالحه أو رغباته الخاصة من أجل الآخرين	تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين	في الأسلوب التوكيدى يكون الشخص متقبلا للتفاوض وللحلول الوسطي التي لا تضر بأحد الطرفين. في هذا الأسلوب نستطيع ن نطلب ونعبر عن متطلباتنا، أو نرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاتنا ووقتنا بطريقة مباشرة وبسيطة
الخصائص الانفعالية والشخصية	تزايد القلق الاجتماعي ، الخجل، والتوتر خاصة في مواقف التفاعل الاجتماعي	الشخص العدواني يبدو متعاليا متباهيا بنفسه، أو بقوته وثروته، وكأنه فوق النقد و المؤاخذة.	يميل للاسترخاء با مكان الشخص أن يبدأ حوارا أو ينهي نقاشا، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم. يحتمل النقد بدون عداء أو انتقام من قائله.
علامات عضوية	برودة اليدين وتعرق راحتيهما، وجفاف الحلق، وتجنب التواصل البصري والتقاء العيون.	التواصل البشري مباشر ومتصل ومن غير تعبير متميز. الوضع البدني متحفز للهجوم، الإيماءات جامدة، و آمرة. استخدام اليدين بكثرة في إشارات و توجيهات وعلامات عدم تقبل الآخر.	التواصل البصري بشكل ملائم دون حملقة أو انكسار، مما يعكس إحساسا بالصدق والتفتح. الوضع الجسمي نشط ومتوازن وملائم لمحتوي الرسالة و موضوع التواصل.

الموقف الأول

في محاضرة عامة أو فى مسرح أو سينما- حيث تحتاج للتركيز والمتابعة- مجموعة من الأشخاص من خلفك يتبادلون الحديث بصوت عال يشتت انتباهك وتركيزك ولا يساعدك على الاستمتاع بالفيلم أو المحاضرة. المكان مزدحم و ويصعب عليك أن تجد مكانا آخر تنتقل إليه. وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. لا أقول شيئا وأعاني في صمت.
٢. أنظر إليهم وأصرخ فيهم غيظا "ألا تحترمون الناس من حولكم، التزموا الصمت و إلا سأطلب طردكم خارج القاعة".
٣. أنظر خلفي أواجههم مباشرة قائلا: " صوتكم مرتفع ويشتت انتباهي، أرجو بعض الهدوء حتى أتمكن من المتابعة."

الموقف الثاني

تدخل أحد المطاعم و تطلب نوعا تحبه وتفضله عن غيره من أنواع الطعام، و عندما يأتيك العامل به تفاجأ بأنه غير متقن الطهي أو مختلف عما طلبته، ويذكر لك العامل بأن طلبك الأصلي غير متوافر الآن ولكنه أتى لك بأفضل منه وبنفس الثمن، وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. لا أقول شيئا وأتناول طعامي في صمت.
٢. أنفجر من الغيظ وربما يعلو صوتي وأصرخ فيه "كيف يحدث ذلك؟ أي مطعم هذا، أغرب عن وجهي" وأغادر المطعم هائجا.
٣. أنظر في وجهه مباشرة، وأقول له في صوت حازم" لقد طلبت نوعا من الطعام أفضله، وهذا ما أريده الآن فحسب."

الموقف الثالث

تقف في صف أو طابور، وقبل أن يجئ دورك تفاجأ بأن الموظف يخدم شخصا آخر أتي بعدك. وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. أنظر في وجه الموظف مباشرة، وأقول له في صوت مسموع حازم" هذا دوري أرجو الالتزام بذلك" وأتقدم لآخذ دوري.

٢. أخجل أن أقول شيئا وألتزم الصمت فربما يكون لدى الموظف سبب مقبول ولا أريد إغضابه على أية حال.
٣. لا أتمالك نفسي، وأندفع نحو الموظف صارخا بصوت عال، حاد " يا هذا، من أنت لتفعل إنك لا تستحق أن تكون في هذا المكان، هذا شي لا يجب السكوت عليه، أين المدير."

الموقف الرابع

السيدة " صابرين" تحاول أن تستمتع بوقتها في يوم أجازتها الأسبوعية وأن تسترح بعد عناء أسبوع من العمل المنهك، يذكر لها زوجها وهو جالس يطالع التليفزيون، أنه دعا بعض الأصدقاء الذين جاءوا المدينة بشكل مفاجئ للغذاء اليوم، لأنهم سيرحلون في مساء نفس اليوم، وهو يود إكرامهم ويطلب منها أن تعمل حسابهم فى الغذاء اليوم. كيف ستكون استجابة السيدة "صابرين" من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. تندفع نحو زوجها مباشرة وتواجهه مباشرة بكل ما تحمل من غضب" إنك إنسان أناني و ضعيف الشخصية، كيف لا تقدر ما فيه أنا من إرهاق وتعب، اتصل الآن واعتذر لهم، و إلا سأترك لك المنزل."
٢. تلتزم الصمت، وتبتلع غيظها، وتأمل أن يتعاطف معها وأن يقرأ أفكارها وما هي عليه من تعب و معاناة، وتظل تحادث نفسها بصوت غير مسموع" ياله من إنسان لا يفكر إلا في مصلحته، إذا كان يحمل لي ذرة من الحب فلا بد له أن يشعر بما أنا فيه الآن."
٣. تعبر مباشرة عن شعورها بأنها مرهقة و متعبة وتحتاج للراحة، وتقترح أن من الأفضل أن يدعوهم لتناول الطعام في مطعم خارجي وبهذه الطريقة سيستمتع الجميع بالوقت وستحظى هي براحتها المطلوبة.

إلي أي نمط تنتمي أنت؟

مزيد من التعرف واكتشاف الذات

من بين الأنماط الثلاثة من التواصل بالآخرين، حاول أن تحدد أسلوبك في معالجة المواقف التالية. فكر في كل منها جيدا، وحدد لكل منها الأسلوب الذي يصفك عند معالجة هذا الموقف. صنف إجاباتك وفق ما قرأته في هذا الفصل عن الأساليب الثلاثة من التواصل. اكتشف منها: هل أنت ميال للعدوانية

والمشاكسة، أم أنك أميل للسلبية والخضوع، أم أنك من النمط الذي يعبر عن مشاعره بحرية وتأكيد الذات:

كيف تتصرف في كل موقف من المواقف التالية:

١. بائع يحاول أن يبيعك شيئا لا تحبه و لا تريد اقتنائه.
٢. تجلس في محاضرة أو مسرح أو سينما والناس من خلفك يتناقشون بصوت عال.
٣. طبيبك يتركك في غرفة الانتظار أكثر من نصف ساعة.
٤. ابنك المراهق يستمع للراديو أو التلفزيون بصوت صاخب.
٥. تود أن ترجع شيئا اشتريته من محل أو مطعم.
٦. جيرانك يستمعون للراديو أوالتلفزيون و يرفعون الصوت لأقصى درجة.
٧. تريد أن تنهي علاقة اجتماعية غير مفيدة (أو ضارة بك).
٨. تقف في صف أو طابور ويحاول شخص ما أن يسبقك في الدور.
٩. صديق اقترض منك نقودا ولم يعدها لك في وقتها.
١٠. تصلك فاتورة مطلوبة الدفع و لكنها مرتفعة الثمن وعالية التقدير.
١١. طلبك في المطعم غير مطهو جيدا.
١٢. العامل أو الفني الذي استأجرته لأداء عملك يطالبك بالدفع بينما عمله ناقص أو غير مقبول.
١٣. تلتمس جميلا أو معروفا من الزوجة (أو الزوج).
١٤. تلتمس جميلا أو معروفا من صديق.
١٥. صديق يطلب من جميلا أو معروفا لا تود أن تقوم به.
١٦. زوجتك (أو زوجك) لا ينجز العمل المطلوب منه مثل التنظيف والغسيل ومتطلبات المنزل.
١٧. إبنك (أو ابنتك) لا ينجز العمل المطلوب منه مثل التنظيف والغسيل ومتطلبات المنزل.
١٨. زميلك (أو زميلتك) لا ينجز العمل المطلوب منه أو منها مما قد يعوق أدائك لعملك ويحملك جهدا أكثر.
١٩. تود أن تسأل سؤالا ، ولكنك قد تشعر بأن شخصا آخر قد يري أن سؤالك غير ملائم.

٢٠. تحب أن تعبر عن رأيك في وسط جماعة، ولكنك لا تثق من تقبلهم لرأيك.
٢١. تود أن تبدأ مناقشة موضوع معين ولكنك لا تعرف أحدا من الحاضرين.
٢٢. تجلس أو تقف بجوار شخص يدخن في مكان ممنوع فيه التدخين.
٢٣. زوجتك أو زوجك يتصرف بطريقة غير مقبولة.
٢٤. صديق يتصرف بطريقة غير مقبولة.
٢٥. صديقك يجئ لزيارتك بدون موعد مسبق وقد يمنعك ذلك من الخروج لقضاء بعض الحاجات.
٢٦. تتحدث مع شخص آخر عن شيء هام و لكن لا يبدو أنه يصغي لك.
٢٧. صديقك يدعوك للغذاء من أجل عمل خاص به.
٢٨. تعيد بضاعة أو شئ اشتريته وتطلب استرداد نقودك، ولكن صاحب المحل يرفض ويقترح الاستبدال.
٢٩. تتحدث ولكن شخصا آخر يقاطعك.
٣٠. تليفونك يدق ولكنك لا تشعر بالرغبة في الرد.
٣١. الزوجة (أو الزوج) يتحدث إليك بطريقة فيها تصغير من شأنك.
٣٢. شخص يوجه لك انتقادا بدون وجه حق.

الفصل 7

خطوات أربع للتطوير الشخصي

في العادة، يتطلب تدريب التوكيدية وصقل المهارات الاجتماعية و حسن إدارتنا لحياتنا المهنية والعاطفية أربع خطوات على النحو الآتي:

١. تقييم الذات و تحديد مناطق الضعف والمواقف التي تشعر فيها بضعف القدرة على التعبير عن المشاعر، والافتقار للتوكيدية، وذلك من خلال الملاحظة الذاتية أو باستخدام وسائل القياس النفسي و مراقبة الذات و الملاحظة. وأن نضع هذه المواقف ومناطق الضعف مرتبة على حسب أهميتها في قائمة شخصية للذات.
٢. مراقبة الذات في مختلف المواقف الاجتماعية التي تظهر فيها صعوبات التعبير أو السلوك التوكيدي، فضلا عن أنواع السلوك التوكيدي الجديدة التي تتطلب الممارسة.
٣. ممارسة السلوك الجديد بطريق التخيل.
٤. الممارسة الفعلية في مواقف حية واقعية.

وفيما يلي شرح لكل خطوة منها:

الخطوة الأولى: تقييم الذات وتحديد مناطق الضعف

تتضمن الخطوة الأولى من التدريب أن تجمع، وتحدد المواقف المختلفة التي تشعر فيها بصعوبة تأكيد الذات، ويكون ذلك بالإجابة على المقاييس السابقة. ونقترح أن تبدأ باختيار أربع أو خمسة من المواقف التي تعبر عن ضعف مهاراتك الاجتماعية في التعبير عن مشاعرك وافتقارك لتأكيد الذات، وأن تضعها في قائمة مستقلة، وأن تتوفر فيها الشروط الآتية:

١. أن تكن المواقف التي اخترتها من المواقف التي تجد صعوبة في الوقت الحالي في التعامل معها بثقة وتوكيدية.
٢. أن الموقف يحدث بطريقة منتظمة ومتكررة، (على الأقل مرة كل شهر)، أي أنه من حيث الشيوع يمثل مشكلة لك ومن

المواقف التي تتكرر كثيرا في حياتك، أو الوشيكة الوقوع.

٣. أن تصغ الموقف بطريقة متوازنة، بحيث لا يكن عاما جدا ولا نوعياً جداً.

ومن الأمثلة على الصياغات الشديدة العمومية:

- أعاني من ضعف في الشخصية
- إنني لا أحسن الحديث
- إنني مندفع
- لست ناجحا
- لست ذكيا

كما ينبغي أن لا تكن الصياغة شديدة النوعية والخصوصية ، مثلا:

- في اجتماع سابق منذ أسبوعين شعرت بأنني أهنت.
- لم أستطع أن أنتقم لنفسي
- أنني خسرت مبلغا من المال.
- تقطعت علاقتي مع أحد.

فمن الملحوظ أن الصياغة العامة جدا تجعل من العسير عليك القيام بعملية تشخيص جيد للأشخاص والمواقف التي يتعذر عليك خلالها أن تحقق قدرتك على تأكيد الذات. والصياغة الشديدة الخصوصية قد ترتبط بموقف يتعذر تكراره، ومن ثم فقد تستنفد جهدا لا ضرورة منه للتدرب على مواجهته، بينما قد لا يحدث مرة أخرى.

ومن الصياغات الجيدة التي تحقق التوازن المطلوب الأمثلة التالية:

- أشعر أنني أنفعل بشدة عندما أريد أن أعبر عن وجهة نظري في اجتماع عام.
- أجد نفسي أستأذن أكثر من اللازم لكي أقول رأيي في موضوع معروض للمناقشة، ومع ناس في مستواي أو أقل مني.
- أفراد أسرتي يشتكون من أني لا أعطيهم وقتا كافيا.
- ألاحظ أنني لا أستطيع أن أعتذر عن ضيق وقتي إذا اتصل بي تليفونيا أحد الزملاء "للدردشة".
- أجد صعوبة في بدء محادثة، أو في استمرارها خاصة مع الأشخاص فيمواقع السلطة.
- زملائي يعتقدون أنني شديد الانفعال والغضب والاندفاع.

٤. أن يمثل الموقف أو المواقف التي اخترتها مشكلة فعلية تعاني منها، وتؤثرعلى الصحة النفسية، أو الجسمية، أو علاقاتك الأسرية والمهنية.

٥. أن تغطي المواقف التي اخترتها مجالات متنوعة كالمنزل والعمل والمدرسة .

الخطوة الثانية: مراقبة الذات

ضع المواقف التي اخترتها في نموذج يماثل النموذج المرفق بعنوان المراقبة الذاتية لتأكيد الذات. راقب نفسك يوميا في كل موقف اخترته بالطريقة التالية:

- إملأ صورة من النموذج يوميا.
- حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ لكل موقف اخترته درجة شعورك بالراحة في التعبير عن السلوك التوكيدى، كذلك على نفس المقياس حدد درجة ما اكتسبته من مهارة في التنفيذ الملائم للموقف في كل مرة حدث فيها. مع مراعاة أن الدرجة صفر تعني: أنني غير راضى على الإطلاق عن أدائي (يعني لم اكن مرتاحا ولم أقم بالتعبير التوكيدى المناسب)، بينما ١٠ تعنى أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدى للسلوك الذي اخترته للتدريب.

استمارة المراقبة الذاتية

الموقف	مستوى المعاناة*	مهارة الأداء*
أمثلة		
• سأقوم باتصال تليفوني للاعتذار عن اموعد سابق.	صفر	صفر
• سأمنح ساعة يوميا من وقتي لأفراد أسرتي	٦	٣
• سأناقش أحد الزملاء بسبب ما يشيعه عني.	٧	٨
• سأشرح لأسرتي الظروف التي أعاقتني عن شراء متطلباتهم	٥	٤
سجل في الجزء الباقي بنفس النظام السابق أنواع السلوك التوكيدى التي ترجو تنفيذها اليوم أو خلال الأيام القادمة		
.١		
.٢		
.٣		
.٤		
.٥		
.٦		
.٧		
.٨		
.٩		
.١٠		

* حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف اخترته درجة شعورك بالراحة في ممارسة المهارة الاجتماعية أو التوكيدية التي تمثلها كل فقرة، حيث أن الدرجة: **صفر** تعني: أنني

أعجز تماما عن ممارسة هذه المهارة، بينما ١٠ تعنى أنك تعاني من ممارسة هذه المهارة بدرجة خفيفة للغاية.

** حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف درجة ما اكتسبته من مهارة في ممارسة السلوك التوكيدى، حيث أن الدرجة: **صفر** تعنى أنني غير راضي على الإطلاق عن أدائي (يعني لم أحقق أي إحساس بالراحة عند قيامي بأداء السلوك التوكيدى المطلوب) بينما ١٠ تعني أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدى للسلوك الذي اخترته للتدريب.

ولعملية المتابعة فوائد كثيرة من أهمها أنها ستمنحك صورة واقعية يومية عن مدى التحسن الذي تنجزه، ومن ثم ستتيح لك الفرصة لتكتشف الجوانب الخاصة من المواقف التي تشعر خلالها بالإعاقة عن التنفيذ الإيجابي للمهارة المكتسبة.

- احتفظ بالنماذج التي ملأتها في مكان أمين للعودة لها بين الحين والآخر

الخطوة الثالثة: الممارسة الاستباقية بطريق التخيل والصور الذهنية

تأتى بعد ذلك مرحلة الممارسة، وتكون في البداية مسبوقة على المستوى التخيلي. وعادة ما تتم الممارسة **التخيلية** للسلوك التوكيدى بعد مرور أسبوع من المراقبة الذاتية وفق الإجراء التالي الذي من شأنه أن يمنحك أقصى درجة ممكنة من المرونة في ممارسة التو كيدية في أي موقع، وبأكبر قدر ترغب فيه.

بعبارة أكثر تفصيلا كوّن صورة حية في مخيلتك للموقف، كما لو كان صورة فوتوغرافية، تتحول تدريجيا لمشهد سينمائي يعرض أمامك المشهد بكل الحاضرين فيه، مواقعهم في المشهد، ما يقوله كل واحد منهم، وما يفعله، وسير الأحداث إلى اللحظة التي تتطلب منك أن تكون توكيديا. وعندئذ تخيل بنفس الوضوح، سلوكك الخاص في هذا المشهد، بما في ذلك ما ستقوله أو ما ستفعله بصورة جيدة ترضى عنها في الموقف: الصورة التو كيدية التي حددتها لنفسك، والتي يجب أن تخلو من العدوانية والسلبية، أي السلوك الذي سيرضيك، ويبعث في نفسك إحساسا بالسرور والرضا إذا ما استخدمته في معالجة هذا الموقف. ليس بالضرورة أن يكون التصرف التوكيدى المتخيل تصرفا خارقا، أو شديد الجاذبية أو ملفتا للأنظار، إذ يكفي أن تكون أنت راضيا عنه فحسب. عد بعد ذلك لتخيل ما يحدث في المشهد نتيجة لتصرفك، ما الذي سيقوله الحاضرون أو ما سيفعلونه؟ حاول أن تكون إيجابيا بأن تتخيل ردود فعل إيجابية من قبل الآخرين. والحقيقة أن التصرف التوكيدى عادة ما يؤدى إلى استجابات طيبة من الآخرين. هذا بالرغم من أن بعض الاستجابات التوكيدية قد لا تلقى قبولا مؤكدا من الآخرين، وفى هذه الحالة، تذكر أن هدفك ليس أن تحصل على التأييد

الكامل بقدر ما تريد أن تعالج الموقف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، لا أن تتحكم في سلوك الآخرين، أو أن تتنبأ باستجاباتهم، أو أن تتلاعب بمشاعرهم.

تبدأ جلسات التخيل بتركيز الذهن على موقف أو موقفين على الأكثر من المواقف الـ ١٠ من القائمة الشخصية كما أشرنا إليها في الخطوة الأولى. وليكن الموقفان اللذان تختارهما في البداية من المواقف السهلة التي لا يصعب عليك كثيرا مواجهتها توكيديا، ومن المواقف التي تتكرر كثيرا في حياتك، أو الوشيكة الوقوع.

ومن المفروض أن تستغرق الجلسات الأولى من جلسات التدريب ما يقرب من ١٥ دقيقة كل يوم، وأن يتم ذلك في مكان هادئ يمكنك فيه أن تركز جيدا، وأن لا تتعرض فيه لكثير من المشتتات. و يمكنك بالطبع أن تحقق مرونة أكثر في الجلسات المتأخرة، بحيث تختار الوقت والمكان، والكيفية، التي ستمارس بها التدريبات المطلوبة على نحو ملائم.

ويتطلب التدريب على التخيل وتكوين الصور الذهنية أن:

١. تركز على الموقف الذي اخترته لتبدأ به الجلسة التدريبية، وأن تتخيل مثالا مجسما وعيانيا لهذا الموقف. اغلق عينيك، واجلس في استرخاء، ثم تخيل المشهد الذي تحدث فيه مشكلة التواصل الاجتماعي والتفاعل وكأنه صورة حية، بما في ذلك:
   - أين حدث (أو أين سيحدث)؟
   - ومن هم الحاضرون فيه؟
   - ومتى حدث أو سيحدث؟
   - وأين موقعك في هذا الموقف؟ هل أنت جالس؟ أم واقف؟ وأين؟...الخ.

٢. كوّن صورة حية في مخيلتك للموقف، كما لو كان صورة فوتوغرافية، أو مشهد يشمل كل الحاضرين فيه، مواقعهم في المشهد، ما يقوله كل واحد منهم، وما يفعله، وسير الأحداث إلى اللحظة التي تتطلب منك أن تمارس قدرتك على تأكيد الذات بالشكل الملائم.

٣. عندئذ تخيل بنفس الوضوح، سلوكك الخاص في هذا المشهد، بما في ذلك ما ستقوله أو ما ستفعله بصورة جيدة ترضى عنها في الموقف، أي الصورة التوكيدية التي حددتها لنفسك، أي السلوك الذي سيرضيك إذا استخدمته في معالجة هذا الموقف أو ذاك. ليس بالضرورة أن يكون التصرف التوكيدى المتخيل تصرفا خارقا، أو شديد الجاذبية أو ملفتا للأنظار، إذ يكفى أن تكون أنت راضيا عنه فحسب.

١. عد بعد ذلك لتخيل ما يحدث في المشهد نتيجة لتصرفك، ما الذى سيقوله الحاضرون أو ما سيفعلونه؟ حاول أن تكون إيجابيا بأن تتخيل ردود فعل إيجابية من قبل الآخرين. والحقيقة أن التصرف التوكيدى عادة ما يؤدى إلى استجابات طيبة من الآخرين. هذا بالرغم من أن بعض الاستجابات التو كيدية قد لا تلقى قبولا مؤيدا من الآخرين، وفى هذه الحالة، تذكر أن هدفك ليس أن تحصل على التأييد الكامل بقدر ما تريد أن تعالج الموقف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، لا أن تتحكم في سلوك الآخرين، أو أن تتنبأ باستجاباتهم، أو أن تتلاعب بمشاعرهم.
٢. أعد بعد ذلك نفس المشهد من جديد، إلى أن تجد نفسك راضيا وخاليا من التوتر عند تصرفك التوكيدى في الموقف، بنفس السياق الآتي:

- صورة حية للمشهد، كما لو كان صورة فوتوغرافية تتحول إلي:
- مشهد سينمائي متحرك، يقود تدريجيا إلى:
- أداء توكيدي يرضيك، ويستثير:
- استجابة (عادة ما تكون إيجابية)، من قبل الحاضرين في الموقف.
- كرر هذا الإجراء بنفس السياق للتدريب التوكيدى على مواقف أخرى.

الخطوة الرابعة: الممارسة الفعلية وتقييم الأداء بنجاح

وأخيرا يجئ دور الممارسة الفعلية للمهارة المكتسبة. وعادة ما يتم الانتقال لهذه المرحلة بعد أسبوع من الممارسة التخيلية. بالطبع ستكون البداية ليست بالقوة التي نتوقعها، وقد يكون أداؤنا لما اكتسبناه بطريق التخيل أخرقا إلى حد ما، وذلك بسبب كثير من العوامل الخارجية التي يصعب حسابها تماما في مواقف التخيل. تذكر مع ذلك أن من المؤكد أن الاستمرار في الممارسة سيؤدى إلى التحسن المطلوب، وستتحول التو كيدية بمرور الوقت إلي عادة ثابتة مثله في ذلك مثل أنواع السلوك السلبي أو العدواني الذي كنت تمارسه في السابق، وقبل اكتساب هذا التغير الإيجابي. استمر في الممارسة حتى يتحول السلوك الجديد تدريجيا. إلى خاصية طبيعية غير مصطنعة كما كانت في بدايات التدريب

لاحظ على أية حال، أن تخطط مسبقا للموقف الذي ستتدرب عليه، ولهذا تجدني عادة أطلب من مرضاي أن لا ينتظروا المواقف حتى تحدث أمامهم، فتصيبهم بالمفاجأة، ولكن أطلب منهم في هذه المرحلة التي أميل إلى تسميتها بمرحلة **المجازفة المحسوبة**، أن يختلقوا بعض المواقف الاجتماعية البسيطة، وان يتصرفوا حيالها بحسب الخطة التو كيدية المرسومة سابقا بطريق التخيل. ومن الأمثلة على ذلك:

١. أن يشترى شيئا، ثم يرجع بعد ساعة لإعادته لأنه غير رأيه
٢. يسأل في الفصل ما يعادل ١٠ أسئلة أسبوعيا
٣. يقترض أو يستعر شيئا من زميل أو صديق
٤. يعطى موعدا وأن يعتذر عن تنفيذه فيما بعد

٥. يتعمد إيقاف الناس لسؤالهم عن مكان معين
٦. أن يعبر عن إعجابه بشيء خاص بصديق أو زميل أو أحد أفراد الأسرة عددا من المرات يتفق عليه مسبقا .. الخ.

مثال لأداء أحد الطلاب
علي نموذج ملاحظة الأداء التوكيدى

طالب جامعي في الثانية والعشرين من العمر. يعاني من قصور حاد في السلوك الاجتماعي بما في ذلك الخجل والتردد والتعامل بتلقائية مع الآخرين. فضلا عن هذا كان يعاني من اضطراب شديد في الكلام (لعثمة وحبسة صوتية) دون وجود أي أساس عضوي.

الموقف	مستوى المعاناة	مهارة الأداء
أمثلة		
• سأقوم باتصال تليفوني للاعتذار عن موعد سابق.	صفر	صفر
• سأمنح ساعة يوميا من وقتي لأفراد أسرتي	٦	٣
• سأناقش أحد الزملاء بسبب ما يشيعه عني	٧	٨
• سأشرح لأسرتي الظروف التي أعاقتني عن شراء متطلباتهم	٥	٤
سجل في الجزء الباقي بنفس النظام السابق أنواع السلوك التوكيدى التي ترجو تنفيذها اليوم أو خلال الأيام القادمة		
١.		
٢.		
٣.		
٤.		
٥.		
٦.		
٧.		
٨.		
٩.		
١٠.		

* باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف اخترته حدد درجة شعورك بالراحة في ممارسة المهارة الاجتماعية أو التوكيدية التي تمثلها كل فقرة، حيث أن الدرجة: **صفر** تعني: أنني أعجز تماما عن ممارسة هذه المهارة، بينما ١٠ تعني أنك تعاني من ممارسة هذه المهارة بدرجة خفيفة للغاية.

** حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف درجة ما اكتسبته من مهارة في ممارسة السلوك التوكيدى، حيث أن الدرجة: صفر تعني أنني غير راضى على الإطلاق عن أدائي (يعني لم أحقق أي إحساس بالراحة

عند قيامي بأداء السلوك التوكيدى المطلوب) بينما ١٠ تعنى أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدى للسلوك الذي اخترته للتدريب

وفى هذه المرحلة عادة ما نوجه الشخص إلى أن يتعمد حدوث المواقف التي تتسم بالسهولة، والتي نتوقع نجاحه فيها، وذلك لتدعيم النشاط الجديد ولأن النجاح يشجع على نجاح أكثر. كذلك نطلب منه أن يختار الأشخاص الذين يتوسم فيهم التقبل، والتعاون، والتشجيع، أما التعامل مع المواقف الاجتماعية التي تشتمل على أشخاص ميالين للنقد والعدوانية، فهذه تظل لتدريبات مستقلة متأخرة نسبيا. فضلا عن هذا، سيظل هناك تداخل دائم بين الممارسة التخيلية والممارسة الفعلية. ففي كل الأحوال تحتاج للممارسة التخيلية بما فيها لعب الأدوار مسبقا للموقف مرات ومرات حتى يجئ أداؤك متقنا خاليا من التصنع، ولا ينتهي بالإحراج لك أو لمن حولك (بالرغم انه لا مفر من ذلك في البدايات الأولى من جلسات المجازفات المحسوبة).

وبعد مرور أسبوعين من الممارسة الفعلية للسلوك التوكيدى في الحياة الواقعية، يتطلب منك الأمر أن تقوم بعملية تقييم للأداء، ويتم ذلك بأن:

- ترجع للاستمارة الأولى الخاصة بمراقبة الذات لكي تحدد عليها من جديد مدى التقدم ومدى شعورك بالراحة بالنسبة لمواقف الممارسة التي اخترتها. فإذا شعرت بالرضا عن الأداء التخيلي، والفعلي، فمعنى ذلك أنك تسير في طريق النجاح، وما عليك إلا أن تستمر بنفس المنطلق والتدريب على بقية المواقف التي وضعتها على القائمة.
- ومن المفضل أن تبدأ أيضا بموقف أو موقفين تمارس أدائهما التوكيدى بالتخيل ثم في الواقع، ولمدة تتراوح من ١٥:١٠ دقيقة يوميا، وبانتظام. ولكنك قد ترغب في أن تطل الوقت أكثر وأكثر خاصة إن كنت تعانى من العجز عن توكيد الذات بشكل مزمن.
- كما ينبغي أن تتقدم تدريجيا إلى اختلاق مواقف أكثر مجازفة، بأن تعرض نفسك لمواقف اجتماعية طبيعية (مثل التطوع لإلقاء محاضرة عامة، أو اتخاذ المبادرة في عمل حفل تتولى أنت تنظيمه، أو تناول الطعام في مطعم عام، ثم تطلب استبدال ما طلبت..الخ).

- وفي كل الأحوال عليك أن تكون مستعدا أحيانا للفشل، فليس من المطلوب دائما أن تحقق قمة النجاح في كل المواقف، كما لا ينبغي أن تتوقع دائما الحصول على الدرجة النهائية أو الفوز المطلق في كل موقف تختاره.
- إذا لم تجد نفسك متقدما في أدائك التوكيدى بالرغم من إتباعك لكل الخطوات السابقة، فلا بأس، إذ من حقك أن تكن توكيديا أو لا تكن، كما أن هذا الأسلوب قد لا يصلح لك، وانك قد تستجب لأساليب أخرى من أساليب تدريب المهارات الاجتماعية التي سيأتي ذكرها في الفصول القادمة.

الباب الرابع

الفاعلية الاجتماعية وتطوير أساليب معالجة مشكلات الحياة

:

الآن بعد أن عرفنا معنى تأكيد الذات، والمجالات المختلفة التي تشعر فيها بالافتقار لذلك ، فقد يظل البعض عاجزا عن التقدم واكتساب المهارات الاجتماعية الضرورية لممارسة علاقات اجتماعية فعالة. ولهذا الفشل أسباب كثيرة بعضها **شخصي، وبعضها اجتماعي.**

فمن الناحية الشخصية، قد يجد الفرد نفسه عاجزا عن ممارسة المهارات التي تتطلبها الحياة الاجتماعية العامة و عاجزا عن الأداء التوكيدى بسبب وجود تاريخ طويل ومزمن من القلق الاجتماعي والاكتئاب.

ومن الناحية الاجتماعية، قد تكون الأساليب التو كيدية غير مرغوبة اجتماعيا في بعض المجتمعات أو مع بعض الأشخاص في مواقع السلطة. في مثل هذه الأحوال توجد فنيات أخرى متنوعة تجنب الفرد استمرار المعاناة التي قد يسببها الفشل في تنمية التو كيدية بالصورة التي شرحناها.

ويركز هذا الجزء من هذا الدليل المفصل على بعض الفنيات والأساليب التي أثبتت فاعليتها إلى حد بعيد اعتمادا على البحوث العلمية على المستوى المحلى والعالمي، و الخبرة العملية في حقل الممارسة.

الفصل 8

المشاحنات اليومية ومعالجة جوانب التوتر فيها

من أوجه القصور في السلوك الاجتماعي عند الذين يعانون من الاضطراب النفسي:

- العجز الواضح في التعامل مع المشاعر الخاصة والشخصية، في المواقف الاجتماعية اليومية.
- استخدام طريقة غير ملائمة في التعبير عن تلك المشاعر.

فإذا ما حاولنا أن نتذكر كيف كنا نتعامل مع مشاعرنا في المواقف الاجتماعية التي تواجهنا ونحن في بعض حالات الاضطراب، لكان من السهل علينا أن نحدد وجهين رئيسيين من أوجه القصور في التعبير عن المشاعر، هما:

١. العجز والصمت عندما يتطلب الأمر التعبير عن مشاعرنا الحقيقية إيجابية (كالتعبير عن الرضا والشكر)، أو سلبية (كالتعبير عن الاحتجاج أو الرفض).
٢. التعبير الأخرق غير الملائم عن مشاعرنا الحقيقية، فقد نغضب في الوقت الذي يتطلب الأمر فيه قدرة عالية على ضبط النفس، أو نقبل بعض الأمور المزعجة لنا دون أي احتجاج خاصة عندما تنطوي تلك الأمور على خرق واضح لحقوقنا الإنسانية الطبيعية.
٣. واللغة البد نية غير الملائمة للتعبير تشكل أيضا أحد جوانب التعبير غير الملائم عن المشاعر والانفعالات.

لهذا يتطلب العلاج الاجتماعي تخصيص جانب رئيسي من جوانب التدريب على المهارات الاجتماعية في معالجة مشكلات التعبير عن المشاعر والانفعالات، وتمثل الأساليب التالية نماذج من الطرق التي يمكن من خلالها التعامل مع الصراعات اليومية والمشاحنات التي تفرضها ظروف التفاعل اليومي في المواقف الاجتماعية بما فيها الأسرة، والعمل.

تنطيق المشاعر:

وهو من أهم الأساليب وأكثرها فعالية في تنمية مهارات الشخصية الاجتماعية، ويتمثل في التعبير المتعمد عن المشاعر بحرية و بطريقة تلقائية. و من ثم يطلق على هذا الأسلوب اسم تنطيق المشاعر" **Feelings talk**، " **أي تحويل المشاعر والأحاسيس الداخلية إلى كلمات صريحة منطوقة بطريقة تلقائية.** ويشترط لتتم الاستفادة الفعالة من أسلوب تنطيق المشاعر والحديث عنها بصوت عالي أن يتم التعبير عن الشعور السائد لدي الشخص بصدق وأمانة، وأن تشتمل الممارسات التدريبية خارج العيادة على عدد متنوع من الحالات الانفعالية- عدا القلق- بما فيها التعبير عن مشاعر الحب، والرفض، وإظهار الاهتمام، و الاحتجاج، والرغبة فى التفاوض، والتقريظ، والإعجاب، والتصميم ... إلخ.

وعادة ما ننصح مرضانا ممن يشكون من اضطراب السلوك الاجتماعي بالممارسة المتعمدة لأسلوب التعبير عن المشاعر عددا يتراوح من ٥-١٥ مرة يوميا، حتى يتحول إلي عادة شخصية، تسهم بعد إتقانها في التخفف من القلق الاجتماعي، واكتساب مهارة التفاعل الإيجابي بالآخرين. وفي بدايات التدريب، نفضل أن يبدأ الشخص أو الأشخاص الذين يعانون من تاريخ طويل ومزمن من القصور في المهارات الاجتماعية، بالتعبير عن المشاعر الإيجابية، قبل أن ينتقل الفرد إلي التعبير عن المشاعر السلبية بما فيها الغضب، أو النقد، أو التشكك، أو إعطاء أوامر.

ويوضح الإطار الشارح التالي بعض هذه التنويعات المتعلقة بقائمة المشاعر والأحاسيس و بعض العبارات الملائمة في التعبير عنها كنماذج تعبيرية يمكن للقارئ أن يستفد بها.

تشكيل الاستجابة البدنية و إتقان اللغة العضوية:

لتدريب القدرة علي تأكيد الذات وحرية التعبير من الضروري أن تكون الاستجابات البدنية ملائمة. ويوجه المعالجون النفسيون في الوقت الراهن جزءا من اهتماماتهم إلى تدريب تعبيرات الوجه، وأساليب الحركة والكلام والمشي كجزء من العلاج النفسي، خاصة في حالات الاكتئاب والقلق الاجتماعي. ومن المهم على أية حال التنبه إلى عدد من هذه الاستجابات مثل :

١. نبرة الصوت، إذ يجب علي الصوت أن يكون، واثقا، وملائما للموقف.
٢. كذلك التواصل البصري بالشخص أو الأشخاص الذين نتحدث معهم.
٣. تشكيل الجسم وحركا ته، فمثلا تبين أن استخدام عدد كبير من الإشارات باليد والذراع تساعد الشخص على التحرر من قيود التعبير بدلا من التخشب والجمود.
٤. كذلك تعبيرات الوجه ، فمن المهم أن تكون تعبيرات الوجه ملائمة للمشاعر ولمحتوى الكلام. لا تبتسم وأنت تتلقى نقدا، أو عندما تريد أن تعبر عن الجدية. كذلك لا تصلب وجهك، ولا تجعل له تعبيرات العداوة، وأنت

تحاول أن تعبر عن حبك وإعزازك لشخص معين. اكشف باختصار مشاعرك الداخلية مع إزالة القناع الظاهري اجعلهما متطابقين. ويوضح لك الجدول التالي بعض الأساليب العضوية والبدنية المرتبطة بمهارات التعبير عن المشاعر.

بعض المشاعر والأحاسيس اليومية الشائعة وما يناسبها من أساليب تعبيرية

قائمة المشاعر	أساليب تعبيرية مناسبة
الحب، أو الرغبة	"إنني أحب هذا الشيء" " لقد سعدت بهذه اللحظة معك"
عدم الرغبة، والاحتجاج	"إنني أرفض هذا الأسلوب من التعامل" " لم يكن هذا توقعي منك"
و امتداح الآخر	"إن الكلمة التي قلتها كانت ذكية بحق" " أعجبتني صراحتك" " ما قمت به فاق كل توقعاتي"
التصميم	"سأظل هكذا إلى أن أكسب في النهاية" "لابد أن أبلغ رأيي بالطريقة المفروضة وأترك الحكم للآخرين بعد ذلك."
التشكك	"هل تعتقد إنني اصدق ما تقوله؟!" "كيف أتأكد أنك ستفعل ما اتفقنا عليه؟!"
التعبير عن العرفان بالجميل.	"أقدر لك دعمك ومساندتك" "سعدت بحق لاهتمامك."
التعبير عن الموافقة عندما تمتدح	لا تتحرج عندما يمتدح بعض الأشخاص ارائك أو كتاباتك باستجابات مثل: " أشكرك .. لقد قضيت وقتا طويلا بحق في كتابة ذلك" أو ماترتديه من زي، مثلا: "شكرا على ملاحظتك، لقد بحثت طويلا عن هذا القميص إلى أن وجدته." أو شخصيتك، مثلا: " شكرا لملاحظتك فأنا مهتم بالفعل بممارسة الرياضة يوميا." باختصار أظهر ما يشير إلي موافقتك على ذلك وبذلك ستدعم لدي الآخرين البحث عن الإيجابيات فيك، وبالتالي ستتلقى عائدا إيجابيا من المجتمع مما يدعم عاداتك و مهاراتك الصحية الجديدة التي ربما لا تزال في بداياتها.

أساليب بدنية مرتبطة بمهارات التعبير عن المشاعر

الأسلوب	الطريقة الملائمة	الطريقة السلبية غير الملائمة	الطريقة العدائية
التواصل البصري	التواصل البصري بالشخص أثناء الحديث معه أو إليه.	انكسار العين، وعدم التقائهما بعيني الشخص أثناء الحديث	الحملقة المقصودة في الشخص أثناء الحديث
تعبيرات الوجه	أن تكون ملائمة للموضوع أو الرسالة التي تنقلها	خالية من المعني أو خنوعة	تعبيرات عدائية بغض النظر عن موضوع الرسالة.
الإيماءات	معتدلة، وملائمة للرسالة	منعدمة، متصلبة، وغير ملائمة للرسالة	مفرطة، ومسرفة في الحماسة
المسافة والوضع البدني	الجسم منتصب، وعلي مسافة ملائمة، مع انحناء بسيط في اتجاه الآخر.	وضع منحني منكسر، وعلي مسافة بعيدة	الجسم منتصب، وعلي مسافة قريبة جدا أو بعيدة من الشخص، مع انحناء مبالغ فيه نحو الشخص
الصوت	واثق، وبارتفاع ملائم، نبرات واضحة وملائمة	منكسر، هامس، رتيب	شديد وعالي، وبنبرات واضحة ولكن متسلطة.

عن: Spiegler & Gueveremont, 1993, p. 270

الفصل 9

معالجة جوانب التوتر في العلاقات الاجتماعية

من غير الضروري أن تخسر واحدا لتكسب الآخر، ولا داعي لاختطاف اللقمة من أفواه الآخرين، من الضروري أن يكسب الجميع و هناك ما يكفي لذلك

ستيفن كوفي "العادات السبع للناس الأكثر فاعلية"

شق طريقك بابتسامتك خير لك من أن تشقها بخنجرك
شكسبير

الطموح للفاعلية في الحياة الاجتماعية أمر مشروع و مطلب من مطالب التطور الاجتماعي والصحة النفسية. ولكن تحقيق الفاعلية للأسف أمر يسهل قوله لكنه صعب في التنفيذ. فالفاعلية مطلب فردي، ولكن كل فرد يعيش في حياة اجتماعية تتصارع فيها الرغبات وتتعارض، ومن الطبيعي ان كل ذلك يجعل من الحياة الاجتماعية مصدرا من مصادر التوتر.

ومن أحد أهم أسباب التوتر الاجتماعي التنوع في أنماط البشر الذين نتعامل معهم برغبتنا أو بدونها. فنحن ندخل في علاقات اجتماعة ونتفاعل بأفراد لا يتسمون بنفس الخصائص، كما لا يمثلون نفس الأهمية لنا. بعضهم يحتل بالنسبة لنا أهمية خاصة كأفراد الأسرة، أو الرؤساء والأصدقاء. وبعضهم لا تربطنا بهم صلات عميقة وإنما علاقات عرضية تنتهي إذا انتهى الموقف الذي جمعنا بهم إن كان لقاء في حافلة أو في حفل عام.

ولا يتسم جميع الأفراد الذين ندخل معهم في علاقات تفاعلية بنفس الخصائص، فهناك أنواع متعاونة وسهلة المعشر وتيسر من الحياة الاجتماعية وتقلل من توترات الحياة وضغوطهاوتجعلنا نحرص على علاقتنا بهم و نحب أن نكون حيث يوجدون.

لكن الغالبية العظمي من التوتر في المواقف الاجتماعية يأتي من بعض الأنماط الصعبة من البشر، أي من الذين يكثرون من المنافسة في كل كبيرة أو صغيرة، يسفهون أرائنا ويقلل من جهودنا بغير حق، ويكثرون من النقد والمقاطعة، وإثارة الصراع بدون ضرورة. هذا النوع من الأشخاص الذي يخلق جوا من العلاقات المسمومة قد يكون سائق تاكسي، أو زميل في العمل، ربما حتى رئيسك، أو حتى من أقرب المقربين. وتبين البحوث أن الاضطراب النفسي والعجز عن تأكيد الذات يكون في أحيان كثيرة نتيجة مباشرة للتعرض لهذا النوع من الأشخاص بشكل مباشر أو من خلال تأثيرهم على مواقف التواصل الاجتماعي. ويشير البحث العلمي إلي وجود عدد من الأساليب التي يمكن استغلالها للتغلب على صعوبات كل موقف من المواقف الاجتماعية التي تعرضنا للتوتر، والاستثارة، سواء بين المقربين منا او الذين نضطر للتعامل معهم بالرغم من تحفظاتنا عليهم:

- الأسطوانة المشروخة
- التأكيد السلبى
- تجريد انفعالات الآخرين وغضبهم من قوته
- التعمية والإرباك
- التساؤل السلبى
- تأجيل أو إيقاف عملية التفاعل السلبي.

الأسطوانة المشروخة[6]:

يستخدم أسلوب الاسطوانة المشروخة عندما تريد أن ترفض أو أن توقف شخصا ما عن تجاوز حدوده أو تعديه علي بعض حقوقك أو عندما يبدو أنه لا يريد أن يتفهم وجهة نظرك واحتياجاتك. ولهذا فبإمكانك أن تستخدم هذا الأسلوب مع قطاع عريض من الناس في مختلف فئات العمر، مع أطفالك الصغار عندما لا يتوقفون عن بعض التصرفات المزعجة لك، ومع الباعة والعاملين في المحلات التجارية الذين يتكاسلون عن تقديم الخدمات المطلوبة منهم، والموظفين في مختلف المؤسسات المالية والإدارة عندما يتعدون على حقوقك في العمل أو الكسب المشروع فيحملونك خسائر مادية أو مهنية بدون وجه حق ..إلخ.

ويصبح أسلوب الاسطوانة المشروخة أيضا وسيلتك الفعالة عندما تود أن تفصح عن رغباتك للآخرين الذين قد تعميهم رغباتهم الشخصية ومطامعهم عن إدراك رغباتك ومصالحك واحتياجاتك للراحة والهدوء والإنجاز، ومن ثم قد يستخدمه الزوج مع زوجته عندما تكثر من متطلباتها المادية والاجتماعية

---

[6] broken record

المفرطة، ويمكن أيضا أن تستخدمه الزوجة مع زوجها عندما تفرض حاجته للتسلط عليها المزيد من التعاسة والعزلة، ويمكن للأب أن يستخدمه مع ابنه المراهق عندما يطلب منه العودة للمنزل قبل منتصف الليل مثلا، بل ويمكن للطالب أن يستخدمه مع أستاذه عندما لا يجد منه تعاونا أو وقتا ملائما لتعريفه ببعض النقاط الغامضة أو بعض قواعد النجاح في المنهج الدراسي الذي يشرف عليه هذا الأستاذ، وهكذا.

ولهذا الأسلوب أيضا فوائده الجمة في مواقف التفاعل الاجتماعي المباشر بالآخرين، خاصة في الحالات التي يكثر فيها شخص ما من مقاطعتك أثناء حديثك، أو أن يعترض على ما تقول، قبل أن تنهي كلامك أو توضح فكرتك. في مثل هذه المواقف انتظر إلى أن ينتهي الشخص الذي يقاطعك من الحديث. وعندئذ تجاهل تماما ما قاله واستأنف في توضيح فكرتك الأصلية باستخدام عبارات مثل: "هذا صحيح .. ولكن الموضوع الذي أود مناقشته هو ..." أو "إن القضية الرئيسية هي ..." أو " إنني أتفهم وجهة نظرك، ولكن القضية الرئيسية هي أنني أريد ..." .. الخ.

ولتحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية في استخدام هذا الأسلوب من المطلوب منك دائما أن يكون هدفك واضح فيما ترد توصيله أو مالا ترد، وأن تكن واعيا بمشاعرك، وأفكارك عن الموقف المثار وحقك في المناقشة. استخدم اللغة البدنية لتأكيد ما تود قوله بأن تقف أو تنتصب في جلستك وأن تحافظ على بعض التواصل البصري المباشر بالشخص الآخر أو قائد الجلسة إن كان ذلك في اجتماع رسمي، مثلا.. أعد بهدوء و بثقة وبصوت مرتفع قليلا العبارة أو وجهة النظر التي تود إبرازها أكبر قدر من المرات حتى تثق أن وجهة نظرك ستصل وأن رغبتك أصبحت واضحة. وقد يحدث أن يكون الشخص الآخر علي نفس القدر من الإصرار كما في حالات الأطفال أو التعامل مع الموظفين أو العاملين في بعض الشركات أو المحلات التجارية. حاول عندئذ أن تعترف بوجهة نظر الطرف الآخر بعبارات مثل " إنني أتفهم وجهة نظرك، وحدود مسئوليتك.. ولكن..."، لا تتوقف عن إبراز وجهة نظرك، إلا إذا بين لك الشخص الآخر بما لا يدع مجالا للشك أنها تنطوي علي خطأ واضح أو ثغرة لم تنتبه لها.

مواجهة المناقشات غير الملائمة، كما يجنبك من الدخول في "متاهات" جانبية تبعدك عن الموضوع الأصلي الذي تريد إبرازه، فضلا عن أنه طريقة ممتازة لتعلم ضبط النفس والتحكم في الانفعال في المواقف المحتدمة.

التأكيد السلبي[٧]:

عادة ما ننصح باستخدام هذا الأسلوب عندما ترى أنك بالفعل قد قمت بخطأ ما يستحق اللوم والنقد من زميل أو رئيس أو قريب. عندها استخدم أسلوب التأكيد السلبي الذي يتضمن أن تعترف بوضوح أنك أخطأت، لكن على أن تبين بوضوح أيضا أن خطأك لا يعنى أنك سيئ، وأنك فعلت ذلك بحسن نية، أو لنقص في المعلومات أو لأي سبب آخر ولكنك لم تقصد منه ضررا ما، مثلا:

" للأسف فعلت ذلك الخطأ على غير عادتي ولكن لم يكن هذا مقصودا أو بنية سيئة".
أو مستنكرا:
" أه لما فعلت؟ !! .. إنني عادة لا أفعل هذا."
أو
" كيف لي أن أفعل ذلك .. ومعك بالذات (أو معكي بالذات) !!!!"
أو
"ليس من طبيعتي أن أعمل ذلك.. خاصة مع الناس الذين أودهم وأقدرهم."

تجريد انفعال الآخرين من قوته[٨]:

وتحتاج أحيانا أن تتعامل مع أشخاص يواجهونك بانفعال، ويندفعون نحوك بغضب، ونوصى هنا باستخدام أسلوب تجريد انفعال الآخرين وغضبهم من قوته. ويتضمن هذا الأسلوب أن تتجاهل الحديث (أو الرسالة) التي تأتيك من شخص آخر بشكل انفعالي غاضب أو ثائر، بأن تجعل تركيزك لا على موضوع الحديث، أو محتوى الرسالة الغاضبة، ولكن على الطريقة التي يعبر بها الشخص عن ذلك، وعلى حقيقة أن الشخص هنا غاضب، وأنك لذلك غير مستعد للدخول معه في مناقشة ما لم يهدأ الآن، أو فيما بعد. قل ذلك بهدوء وبإصرار وبصوت معتدل النبرات متوسط الشدة، وبتواصل بصري ولكن بتعبيرات وجه خالية من التهجم والانفعال.

ومن الأساليب المرتبطة بهذه الفنية ما يسميه أحد علماء النفس أسلوب التحول من المحتوى[٩] إلى مسار التفاعل، فعندما تشعر بأن موضوع اللقاء أو الحوار قد أخذ يجنح بعيدا عن الموضوع الذي تريد أن تتحدث فيه. وتتطلب ممارسة هذا الأسلوب أن تتوقف عن الحديث في الموضوع (المحتوى) وتناقش بدلا منه المسار الذي بدأ الحوار يجنح له والعلاقة بينك وبين الطرف الآخر(مسار الحوار) بعبارات مثل:

---

[7] negative assertion
[8] disarming anger
[9] Content-to-Process

" يبدو أن كلانا الآن منفعل، ولهذا فمن الأفضل أن نؤجل الحديث في هذا الموضوع حتى نهدأ"

أو:

" أشعر بصراحة أنك الآن منفعل، ولا يمكنني شخصيا منا قشة هذا الموضوع الآن ومن الأفضل أن نؤجل الحديث فيه إلى أن تهدأ."

إن من شأن هذا الأسلوب أن يجنبك من الدخول في معركة لم تبدأها، وأنك غير مستعد لخوضها في مناخ اجتماعي ملبد بغيوم الانفعالات وتبادل الاتهامات، والتحول من الموضوع الأساسي إلى مواضيع جانبية محتدمة.

التعمية والإرباك[10]:

وهناك أيضا طريقة التعمية والإرباك ، ونوصي باستخدامها مع الأشخاص الذين يتطوعون للمجادلة والمعارضة بدون مناسبة. ومثل هؤلاء قد ينتقدون أشياء هي خاصة بك أنت شخصيا، ومن شأنك أنت.

ويتطلب اسلوب التعمية والارباك أن تقول له انك على حق فيما تقول ولكن بطريقة توضح له أن موافقتك لا تعنى موافقة حقيقية على محتوى ما يقوله ، بقدر ما تعنى أنك غير مستعد لتبادل الحوار أو الحكم على موضوع هو من شأنك فحسب.

ويستخدم اسلوب التعمية والارباك للإعانة على التحمل الهادئ للنقد الخارجي ، أو لحماية الذات عند التهجم عليك ودون أن تتحول للقلق أو الانسحاب أو العدوان وبالتالى لا تدعم الناقد ساوكا قد يستخدمه كلما أراد إثارتك انفعاليا.

التساؤل السلبى

وهناك أسلوب التساؤل السلبي الذي نوصي باستخدامه مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء لديك عندما تريد أن تنهي الخلافات المنفرة في العلاقة بهم. وذلك بأن تستجب للنقد الذي يوجه لك من شخص معين، بأن تسأله بأن يعطيك مزيدا من الانتقادات المماثلة التي سببت ضيقه، إلى أن ينتهي من سرد كل الجوانب التي يأخذها عليك، وعندئذ ابدأ في تلخيصها من جديد، واشكره على اهتمامه، وأنك ستكون سعيدا أكثر في المستقبل إذا ما صارحك بأي مأخذ قد يحدث منك عفوا. ويجعل منك هذا الأسلوب شخصا هادئا في مواجهة الضغوط الاجتماعية، وما يظهر من أخطاء في سلوك وتصرفاتك مع الآخرين. ويظهرك في نفس الوقت بمظهر الحريص والراغب في تحسين الاتصال بالأشخاص المهمين في حياتك، وبإنهاء مصادر الخلاف معهم

---

[10] fogging

التشكيل الإنفعالى والمرونة فى التعبير

أى التدريب على الإنفعالات المختلفة والمتعارضة بما فيها المعارضة والهجوم ، وتقبل المدح ،وإظهار الود ، وتأكيد الذات ..... الخ. ويساعدك هذا الاسلوب على تكوين علاقات اجتماعية دافئة ووثيقة ، وإنهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية أو قلق . كما يعتبر وسيلة فعالة من وسائل التخلص من القلق الاجتماعى . فضلا عن انه يدربك على ضبط النفس وتحقيق مكاسب متبادلة لكل الأطراف الداخلة فى عملية التفاعل.

أساليب ومهارات اجتماعية

الأسلوب	معنــــــاه	مع من ومتى يستخدم
تنطيق المشاعر	التعبير المتعمد والتلقائي عن الانفعال بكلمات صريحة ومنطوقة	القلق الاجتماعي وتشجيع الآخرين على تكوين غلاقات مريحة معك.
الأسطوانة المشروخة	تجاهل الاستجابة المعارضة مع الاستمرار في التعبير عن السلوك أو الفكرة التي بدأتها	• يساعدك هذا الأسلوب على الإحساس الهادئ في حالات المناقشات المتوترة. • كما يجنبك الدخول في متاهات جانبية تبعدك عن موضوعك الأصلي. • التدريب على ضبط النفس والإصرار على تحقيق الهدف الرئيسي لك.
التأكيد السلبي	الاعتراف بالخطأ عندما تقوم بفعل يستحق اللوم على أن تبين أن الخطأ لا يعنى أنك بكاملك سيئ	عندما تحس أنك قمت بخطأ يستحق اللوم والنقد، توطيد العلاقة الطيبة بين الأزواج، عندما تريد أن تطوى صفحة سلبية وتبدأ صفحة إيجابية.
تجريد انفعال الآخرين من قوته	تجاهل محتوى الرسالة أو السلوك الغاضب والتركيز بدلا من ذلك على طريقة الشخص الانفعالية في التواصل	تجنب الدخول في معركة لست مستعدا لها، والتعامل مع الأشخاص الانفعاليين والمتهجمين، ضبط النفس، إيقاف سلوك عدواني خارجي.

التعمية والإرباك	إظهار الموافقة على ما يوجه لك من اتهامات مع إبداء الاستعداد لتغيير سلوكك عندما يظهر من الطرف الأخر ما يستحق ذلك.	يستخدم هذا الأسلوب عندما: • يكون الطرف الأخر من النوع المجادل الذي يكثر من الإدانة واللوم والنقد. • عندما يكون الشخص الأخر غير مستعد للتفاهم بالرغم من محاولاتك لإثنائه عن ذلك. • لإيقاف سلوك عدواني خارجي.
التساؤل السلبي	الاستجابة للنقد بالسؤال عن مزيد من الانتقادات والأخطاء التي ترتكبها مع إبداء الاستعداد للتغير	مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء والمقربين والرؤساء عندما • تريد أن تنهي بعض الخلافات المنفرة معهم. • التقليل من الضغوط أو الصراع الأسري. • حل الخلافات الاجتماعية.
التشكيل الانفعالي	التدريب على الانفعالات المختلفة والمتعارضة بما فيها المعارضة والهجوم، وتقبل المدح، وإظهار الود، وتأكيد الأنا..... الخ.	• تكوين علاقات اجتماعية دافئة ووثيقة. • إنهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية أو قلق. • التخلص من القلق الاجتماعي. • تحقيق مكاسب متبادلة لكل الأطراف الداخلة في عملية التفاعل. • ضبط النفس.

(عن إبراهيم، ١٩٩٥)

الفصل 10

بوصلة الفاعلية والكفاءة

*التفكير هو بوصلة السلوك وهو الموجه والقائد لكل تصرفاتنا،
*وإذا كان التفكير خاطئا متصلبا، تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتائهة،
* وإذا كان التفكير منفتحا وموجها نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر في التصرف الملائم وتصبح آمالنا أعرض في مواجهة التحديات التي تصادفنا بأكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح والكفاءة

عدل أساليب تفكيرك تعتدل حياتك
(والعكس أيضا صحيح)

لا شيء- من وجهة نظر الكاتب- يشل قدرات الإنسان على النشاط والحركة والتأثير في الآخرين أكثر من التفكير الخاطئ. وأساليب التفكير الخاطئة متعددة، ولكن أسوأها أن يتصرف الإنسان منطلقا من فكرة أنه لا توجد إلا طريقة واحدة للتفكير في الأمور وطريقة واحدة لا يوجد غيرها بديلا لمعالجة مختلف المشاكل الهامة والتحديات التي تقابلنا.

ومكمن الخطأ هنا هو: ماذا لو أننا اكتشفنا أن الطريق الذي اخترناه لا يصلح؟ أو ماذا لو أننا على الأقل وجدناه محفوفا بالمخاطر والآلام؟ إنك عندئذ تصبح موروطا بأفكارك بمعنى الكلمة، وهنا ينحرف التفكير عن دوره الإيجابي كمرشد لنا

لتحقيق النجاح والفاعلية في الحياة ينحرف ليصبح قوة سلبية تقود للإحباط والتورط في المزيد من الأخطاء.

تخيل مثلا أنك تبحث عن عنوان لمكان معين، فوجدت نفسك تأخذ طريقا تعتقد أنه مختصر وأنه سيقودك لهدفك بصورة أسرع اختصارا للجهد والطاقة. ولكنك اكتشفت بعد أن قطعت مسافة لا بأس بها أن هذا الطريق مغلق، ولا يوجد مخرج آخر منه غير أن ترجع من حيث جئت. إنه طريق ذو اتجاه واحد ولكنك في ظرف غير عادي ولا يوجد أمامك إلا أن ترجع المسافة التي قطعتها من جديد وبدلا من أن تصل للمكان الذي تريده في فترة قصيرة وجدت أن المسافة تضاعفت وربما أرغمك هذا علي إلغاء موعدك لأن المحل الذي تريده أغلق أو حان وقت إغلاقه.

إن الشخص الذي يفكر كما لو أن هناك طريق واحد لمعالجة الأمور سيتصرف ويسلك بنفس الطريقة التائهة السابقة وسيتورط في أخطاء مماثلة ولكن نتائجها قد تكون أخطر من ذلك. وهو في ذلك يختلف عن الشخص الذي يفكر دائما في وجود حلول بديلة و منطلقات متنوعة ومتعددة في معالجة الأمور.

تذكر

أسلوبك في التفكيربوصلة توجه السلوك و تقوده وإذا كان التفكير خاطئا متصلبا، تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتائهة و تقود للإحباط وخيبة الأمل، وإذا كان التفكير منفتحا وموجها نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر في التصرف الملائم وآمالنا أعرض في تحقيق الفاعلية والنجاح بكفاءة ويقين.

التفكير المتنوع الذي ينطلق من وجود بدائل متعددة سيمكن صاحبه من التصرف الملائم في المواقف المختلفة بشكل مأمون، وربما من الوصول إلى حلول جديدة لم يكن بإمكانه رؤيتها من قبل. وينطبق ذلك على ممارساتنا الاجتماعية وتفاعلاتنا بالآخرين، فكلما حسنت أفكارنا، وتنوعت، كلما كانت ممارساتنا وتفاعلاتنا بالآخرين أميل للفاعلية ومصدرا للتفاؤل والإيجابية.

افترض مثلا أن الظروف حتمت عليك أن تتعامل مع شخص وليكن رئيسك في العمل، إنه لا يحمل رأيا إيجابيا عنك، فهو أو هي تعتقد أنك تمارس عملك على نحو خاطئ. إنك كونت رأيك عن هذا الشخص بأنه متعصب، ضيق الأفق، وأنه لا يحمل لك أي مودة، وأنه لن يتركك وشأنك، وربما سيكون سببا

في فصلك عن عملك. ربما يكون رأيك فيه صحيح، ولكن ماذا لو تبنيت تفسيرا متعددا لهذا الشخص. من المؤكد أن إدراكك له وتصرفك نحوه سيختلف لو أنك نظرت له أو لتصرفاته نحوك بطريقة مختلفة. إنه يتصرف كذلك ربما:

- **لأنه مثلا اقل خبرة**
- **وربما لأنه لا يثق بنفسه**
- **وربما أنه إنسان لا يشعر بالأمان،**
- **أوأنه يتصرف بهذه الطريقة ليس معك فحسب بل مع الآخرين**
- **وربما لأنه خائف من أن تجرح نرجسيته**
- **أوأن يرى الآخرون به عيوبا يحاول إخفائها،**
- **أو أنه مضطرب الشخصية بسبب ما يتملكه من وساوس تسلطية ورغبات.قهرية في فرض النظام والضبط على من حوله.**

قد لا تصدق تفسيراتك لسلوكه جميعها، وقد تظل منزعجا منه بالرغم من كل هذه التفسيرات التي وضعتها، ولكن من المؤكد أن طريقتك في التعامل معه ستختلف وستكون أقل عدوانية مما لو نظرت له بأنه متعصب ومتسلط وأنه لن يتركك وشأنك. ومن ثم ستزداد النتائج الإيجابية للتفسيرات المتعددة التي وضعتها لتفسير سلوكه، خاصة إذا لم يكن لديك دليل ملموس لتفضيل أي من التفسيرات التي كونتها عن هذا الشخص. إذ لا ضرورة أن نتبنى الرأي السلبي المثير للانفعال والضيق والغضب، ونحن نعلم أنه لا دليل لدينا ١٠٠% على صحته.

النتيجة الأساسية التى أود أن أصل إليها من هذه المقدمة هي: أن التفكير هو بوصلة السلوك وأنه يقود السلوك، وإذا كان التفكير خاطئا متصلبا، تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتائهة و تقود للإحباط وخيبة الأمل، وإذا كان التفكير منفتحا وموجها نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر في التصرف الملائم وآمالنا أعرض في تحقيق الفاعلية والنجاح وبيقين أكبر في مواجهة أي تحديات نفسية أو اجتماعية.

كاتب هذا الدليل يمكن وصفه باختصار على أنه داعية لعدد من المسلمات ستجدها كلما تقدمت في دراسة هذا الدليل وهي:

- أن أساليبنا في التفكير ترتبط مباشرة بكفاءة السلوك الاجتماعي و قدرتنا على تطوير مهاراتنا الاجتماعية بما فيها التوكيدية والثقة بالنفس.
- وأن دوافعنا لتحقيق ما نرجوه لأنفسنا من نجاح وتفوق تهتدي بما نتسم به من معتقدات وأفكار إيجابية و متفائلة والعكس أيضا صحيح. أي أن الفشل في السلوك الاجتماعي تحكمه أفكار أقل ما يمكن أن توصف به: السلبية والانهزامية والتقاعس عن تصحيح الذات و تعديل مساراتنا الحيوية في الحياة.
- وأن الانتقال من الفشل للنجاح ممكن باستبدال أساليب التفكير الخاطئة بأساليب دافعة للنجاح والتفوق. وأن تبديل الأفكار الخاطئة أو تعديلها أمر ممكن ومهارة يمكن إتقانها.
- وأنك بتعديلك لأفكارك وما تتضمنه من تخيلات وتفسيرات ستكون أكثر قدرة على ضبط سلوكياتك وتوجيه أنماط تفاعلك بالعالم الخارجي بطريقة فعالة وأكثر إيجابية.

في الجزء المتبقي من هذا الفصل سنكتشف معا كيف أن النجاح أو الفشل في إدارة الحياة الاجتماعية أمر لا يمكن عزله عن الطريقة التى يفكر بها الشخص، وعما يحمله عن نفسه وعن العالم من أراء ومعتقدات واتجاهات، سنكتشف معا ما هي نوعية هذه الأساليب، وكيف تتكون، و أساليب تعديلها و تغييرها.

ربما من الأفضل أن أذكر القاريء بإحدي الحالات التي شرحتها بالتفصيل في كتاب سابق (ابراهيم، 1987) لما ستكشف عنه بصورة تؤيد المسلمات السابقة، ونتعرف من خلالها علي عدد فى المعتقدات الفكرية الخاطئة التى ترتبط باضطرابات الحياة النفسية والاجتماعية. وأن بعض الأشخاص قد يتصرف بطريقة أقل مما تسمح به إمكانياته أو امكانياتها .نتيجة لأساليب خاطئة وغير واقعية من التفكير.

"فتاة فى الثانية والعشرين من العمر فى قسم اللغة الانجليزية باحدى الجامعات المصرية ... كان سجلها الأكاديمى المتفوق ونشأتها فى أسرة ذات درجة عالية من التفوق والنجاح الاجتماعى ، كان كل ذلك يوحى أنها ستواصل دراستها العليا بنجاح وتفوق وقد ساعدها على النجاح والتفوق سفرياتها المتعددة إلى الخارج مع أسرتها التى أتقنت خلالها اللغة الانجليزية حديثا وكتابة

مما أضاف إلى سجل تفوقها فى دراسة اللغة الانجليزية، وبالتالى كل التنبؤات التى نسجت حولها أنها ستكون ذات شأن فى دراستها .ولكنها رفضت بعد تخرجها أن تواصل دراستها لأنها كما قالت تكره الأدب الانجليزى وتجد صعوبة فى دراسة موضوعاته .ورفضت أيضا عملا بدأته باحدى الهيئات الأجنبية .وكان هذا العمل بكل المقاييس عملا مرموقا من الناحية المادية والإجتماعية .وقالت أنها تفضل أن تبقى فى المنزل لاعانة أسرتها ..التى لم تكن فى واقع الأمر محتاجة للرعاية.

وقد كشفت محاولة فهم الدوافع المرتبطة بسلوكها الأحمق أنها لم تكن فى واقع الأمر تكره اللغة الانجليزية ولكنها كرهت الضغط الإجتماعى والأسرى عليها لاكمال دراستها .. وأنها لم تكره العمل الذى قدم لها باحدى الهيئات الأجنبية **ولكنها كرهت الجو الإجتماعى هناك فقد كانت تشعر أنها وحيدة وأنها لا تتوافق جيدا مع زملائها وزميلاتها فى هذا المكان.**

كما اكتشفنا .. أنها لم تكن فى واقع الأمر تكره دراسة اللغة الانجليزية أو الدراسة، ولكنها كانت تخشى من فشلها فى تحقيق الطموح المتعسف للأبوين لاكمال دراستها العليا .بعبارة أخرى كانت تردد بينها وبين نفسها ان والدى يريدان منى أن أكون قادرة دائما على النجاح والتفوق، ولكنها ستكون كارثة لو أننى لم أثبت قدرتى على التحدى والمنافسة والتفوق فى كل الجوانب الممكنة ."

ولم تكن على غير وعى بأهمية العمل الجديد .. ولكنها كانت تشعر - فيما عبرت - أنها عندما تذهب إلى هناك فى هذا الجو الأجنبى المصطنع **تشعر أنها وحيدة ومنبوذة** ولا تتوافق جيدا مع زملائها وزميلاتها .لكن اجاباتها عن أسئلتنا بينت بأن هذا الشعور ما هو الا استمرار لاعتقادها الخاطىء " أن من المحتم أن يكون الإنسان مؤيدا ومحبوبا من الجميع، وأن يؤيده ويقبله الجميع، واذا لم يكن ذلك ممكنا فإنها ستكون كارثة ومصدرا لكل المنغصات ."

بعبارة أخرى لم يكن شعورها العصابى وسلوكها المتطرف الأحمق نتيجة لأنها بالفعل منبوذة وانما لمبالغتها فى ادراك التقبل الإجتماعىو توقعه من الآخرين، وما تضعه من" **حتميات** "وقيود على تصرفاتها وادراكاتها للآخرين . وهو ما أدى بعد ذلك إلى محاولة تجنب القلق والتفاعل الاجتماعي بالهروب تماما من المواقف التى تثيره.

لقد كانت هذه الفتاة فى حاجة إلى أن تعرف أن سلوكها الاجتماعي الأحمق

أحيانا، ما هو الا نتيجة لمعتقدات غير عقلانية فى امكانياتنا وقدراتنا .وكانت تحتاج إلى أن تعرف أن رفضها للدراسة والتحدى، والعمل ما هو الا تعبير عن **مخاوف لا منطقية** تسندها اعتقادات خاطئة .

وكان يجب أن تتشجع على مواجهة مخاوفها ومصادر هذا الخوف بدلا من الهروب والتجنب .

ولو كانت تتلقى علاجا نفسيا لكان من الضرورى أن تستبدل فكرتها أنها يجب أن تنجح دائما وأن تكون قادرة على التحدى والمنافسة فى كل الظروف، بفكرة أخرى مقبولة وصحية كأن تنظر للعمل والدراسة على أنها ليست مواقف منافسة بل هى مصادر للاشباع النفسى وتحقيق الذات، والمتعة فى التمكن من أداء شىء باتقان.

.أما اعتقادها الآخر بأن من المحتم أن تكون محبوبة ومقبولة من جميع الزملاء والزميلات فيجب أن تستبدل باعتقاد أسلم لصحتها النفسية والعقلية كأن تؤكد على احترام الذات بالإضافة" للحب"، أو تقديم الحب بدلا من "توقع الحب"، واتخاذ رؤيا ايجابية للعلاقات الإجتماعية فى ميدان العمل تمكنها من التفاعل بالزملاء والزميلات بقدر معقول ومرتبط بأهداف عملية محددة (مثلا: انجاز العمل، الترقية، تحسين بعض الخدمات .. الخ)

- .كانت تحتاج ببساطة لمعرفة أنواع الأفكار اللاعقلانية التى تحكم سلوكها وتصرفاتها، وأن تحددها تحديداً دقيقا، ثم أن تعمل على مواجهتها وتحديها بعد ذلك وبصورة دائمة تمكنها بعد ذلك من التطور بسلوكها إلى الصحة، والفاعلية والمواجهة، بدلا من القلق، والهروب، وتجنب الفشل

والمبالغة خاصية أخرى تميز تفكير العصابيين، وتظهر المبالغة فى اضفاء دلالات مبالغ فيها عند التعامل (أو الاقبال على التعامل) مع العالم أو الواقع وذلك كتصور الخطر والدمار .ومن الثابت أن المبالغة فى ادراك العالم بتصور أنه ملىء بالخطر يميز الأشخاص المصابين بالذات بحالات القلق الاجتماعي. الشخص الخجول والقلق اجتماعيا يبالغ فى تصور خبرات قد تكون محايدة فى علاقاته بأصدقائه، أو أقاربه، أو رؤسائه، أو أسرته . فمواجهة الأخرين والتفاعل معهم قد يفسر على أن خطرا و كارثة لو أنه فشل أمامهم أو تلجلج في الكلام.

فضلا عن المبالغة هناك التعميم من الجزء إلى الكل .ويعتبر التعميم المتعسف من حادثة جزئية إلى حوادث أخرى من الأخطار الفكرية التى تبين

أنها تلعب دورا حاسما فى حالات التوتر الاجتماعي .فاذا فشل العصابى فى تحقيق هدف ولو صغير فإن هذا قد يعنى لديه :أنني انسان فاشل لا يحسن التصرف" .وبعد صديق أو رفيق عنه قد يعنى" :أنه لا توجد صداقة وأن العلاقات الإنسانية مزيفة ."

فضلا عن المبالغة والتعميم يوجد ما يسمى بالتوقعات السلبية السيئة . وبدون وجود توقعات سلبية يصعب وصف الشخصية بالقلق أو سوء التوافق . فأنت قد تجد شخصا يميل للتعميم والتطرف لكن توقعاته تميل للتفاؤل والايجابية .وهنا يصعب علينا أن نصفه بالقلق الفشل الاجتماعي، قد نصفه بالتفاؤل أو السذاجة لكن ليس بالقلق والتوجس .فالحكم على الشخصية يحتاج إلى التعرف على طبيعة التوقعات التى ينسجها الشخص.

ولهذا وصف "البرت أليس(Ellis, 2003) التفكير العصابى بأنه تفكير "كوارثى catastrophic " أي أنه يرى ويتوقع المصائب والكوارث وأسوأ الأمور حتى وان كانت الحادثة أو الخبرة التى تثير هذه التوقعات ليست بالضرورة على هذا القدر السيىء .وقد رأينا نموذجا لهذا فى حالة الفتاة أعلاه التى رفضت عملها ودراستها خوفا من الفشل المتوقع واحساسها بمصيبة هذا الفشل وخيبة الأمل.

بالإضافة لهذا تميزت حالات القلق الاجتماعي وسوء التوافق المهني بعدد من الخصائص الفكرية والتى منها:

(١) **الميل إلى ادانة الأخرين** ولومهم عندما لا تسير الأمور بالشكل الذى يجب أن تسير فيها . فمثلا: هناك من الأمهات من توجه اللوم إلى زوجها وأطفالها عندما تحبط رغبتها أو أمالها فى التقدم والارتقاء .والطالب الذى يعزو فشله لتعنت أساتذته وعدم رأفتهم وتقديرهم لظروفه الخاصة.

(٢) **أخطاء الحكم والاستنتاج** :فى الكثير من حالات القلق والدخول في علاقات متوترة بالأصدقاء أو الروءساء يكون الإضطراب ناتجا عن خطأ فى تفسير حدث بسيط بسبب عدم توافر معلومات معينة، أو نتيجة لوجود سياق مختلف. فالشخص الذى قد يعزف عن التقدم لعمل جديد ومناسب لأنه قد رفض فى عمل سابق يقوم بعملية استنتاجات خاطئة عندما يرى أن امكانياته ومواهبه لا تتناسب مع العمل الجديد . والفتاة التى تعزف عن الزواج بعد أن هجرها خطيبها تقوم بعملية استنتاج عصابية

خاطئة اذا كان عزوفها عن الزواج يرتكز على فكرة متطرفة عن "خيانات الرجال وجبنهم."

(٣) **الكمال المطلق والمثالية المجردة:** فقد يعزف بعض الأشخاص عن تنمية مهاراته و مواهبه على نحو منظم يمنح حياته شيئا من الاستقرار . بل يتجه بدلا من ذلك إلى التطور بنفسه بطريقة تخلو من الاتساق وعدم الانتظام، فتتأرجح حياته بشدة بين صورته المثالية عن نفسه وامكانياته، وواقعه الحقيقى وامكانياته الفعلية .ولا يقبل بحل وسط أو بالاعتدال فهو ببساطة اما شخص مثالى كامل أو لا شيء .إنه لايستطيع ببساطة أن يكون مجرد انسان عادى أو فاضل .ولا يستطيع أن يحتمل مواقف المنافسة الصحية مع الآخرين لتحقيق ما يريده، لأن ما يريده فى الحقيقة هو أن يتفوق على الجميع وأن يهزم الجميع فى كل الأشياء .العمل الممتاز بالنسبة له لا يكفى، لأن أى عمل يعمله يجب أن يكون كمالا كله ونجاحا مطلقا . و تتفاقم مشكلاته.عندما لا يكتفي بطلب الكمال من نفسه، بل يطلبه من كل الآخرين الذين يحتكون به من أفراد الأسرة أو الزملاء، والأصدقاء.

(٤) **التطرف فى الأحكام والتصرفات:** تبين بحوثنا أن الأشخاص الذين يميلون لسوء التوافق أميل إلى التطرف فى الأحكام والتصرفات من العاديين فالأشياء اما بيضاء أو سوداء، حسنة أو سيئة، خبيثة أو طيبة، صادقة أو خاطئة .ولما كان الواقع مختلفا عما ننسجه من تصورات متطرفة فان حياتنا تمتلىء بالاحباط، والاحساس بالفشل، وخيبات الأمل ولما كان الكمال تصورا مثاليا لا يوجد فى الواقع، فان الآثار التى تصيبنا نتيجة لرغباتنا المتطرفة في الكمال تكون وخيمة، من بينها التعرض لحالات الاكتئاب، و تجنب الاحتكاك بالعالم الخارجي والانفصال التدريجى عن الآخرين.

الفصل 11

ضبط المخاوف الاجتماعية ومهارات مواجهتها

"جهاد" مهندس إلكتروني في الرابعة والعشرين من العمر، تخرج من قسم الحاسب الآلي بإحدى كليات الحاسب الآلي بإحدى الجامعات المصرية الخاصة المعروفة. وقد اختير للعمل بإحدى المؤسسات الاجنبية بسبب سجله الدراسي المتفوق. وقد اكمل الآن (اي عند مقابلتي الأولى له في إبريل ٢٠٠٦) ما يقرب من ٣ اعوام من العمل المتواصل في المؤسسة المرموقة التي تشهد بكفاءته وتفانيه في العمل.

مشكلته الرئيسية فيما شرحها في الجلسة الأولى أنه يخشى أن يفشل في أن يحقق أي تقدم فى عمله الحالى بسبب عجزه عن المساهمة في الاجتماعات التى تعقد في شركته وما أكثرها. إنه لم يعد يحتمل ما يشعر به من قلق وصراع نفسي عند حضوره اي من هذه الاجتماعات وقبل انعقادها. إن مجرد التفكير في التوجه إلي أي أجتماع يسبب له الأرق والتوتر ناهيك عن انه من المستحيل له أن يدلي بأي وجهة نظر أو رأي في هذه اللقاءات.

وقد تفاقم إحساسه بالمشكلة عندما استدعاه رئيس القسم وطلب منه أن يتولى في الاجتماع الشهري القادم القيام بتقديم شرح لجوانب النشاط بالقسم و تقديم عرض لها في حضور جميع أعضاء المؤسسة.

ذكر "جهاد" أنه منذ أن فاتحه رئيس القسم في ذلك تملكته مشاعر حادة بالتوتر كأنها الصاعقة التي تصيب بالجمود والعجز عن رد القدر. ذكر أنه لم يستطع أن يرد حتى على رئيسه أو أن يتفوه بأي كلمة " لقد خرجت من عنده و أنا أغمغم بكلام غير مفهوم وبكلمات متقطعة مرتعشة أنني سابلغه برايي .

غدا، قلت ذلك ولكنني كنت أفكر بيني وبين نفسي أفضل لي أن أستقيل عن أن أفعل ذلك."

كانت هذه هي مشكله جهاد التي جاء يطلب العلاج من أجلها. إنها نموذج جيد وتنطبق تمام الانطباق على مفهوم القلق الاجتماعي أو ما يسمى أحيانا بالرهاب الاجتماعي.

وإذا كنت تعاني من الخوف (الرهاب)[11] الاجتماعي مثل **"جهاد"** فالغالب أنك تنتمي لهذه الفئة من الناس ذات الحظ العاثر والتي ينتمي إليها واحد من كل عشرة أشخاص من المصابين بهذا الاضطراب. والغالب أنك بانتمائك لهذه الفئة سينطبق عليك نفس التعريف الذي اتفق عليه علماء النفس والأطباء النفسيين للرهاب الاجتماعي بأنه:

"حالة طبية مرضية مزعجة يتملك أصحابها الخوف الشديد في المناسبات الاجتماعية بدرجة قد تشل الفرد أحيانا عن التفكير والتصرف بتلقائية و فعالية في المناسبات الاجتماعية الهامة، أو عندما يعبر عن نفسه وعن موضوع ما- حتى وإن كان يعرفه معرفة جيدة- أمام مجموعة من الناس في موقف اجتماعي."

والخوف الاجتماعي أشد بكثير من الشعور العادي بالخجل أو التوتر الذي يحدث عادة في التجمعات والمناسبات الاجتماعية التي تتطلب منك التعبير عن مشاعرك والإفصاح عن آرائك والتصرف بهدوء وثقة. لهذا أنظر أنا شخصيا لموضوع القلق الاجتماعي بصفته من أشد أنواع الانفعالات والمشاعر السلبية التي تعوق تطوير تأكيد الذات و تعرقل حرية الفرد في التعبير عن المشاعر.

المستهدفون للقلق الاجتماعي

القلق الاجتماعي من أكثر الاضطرابات النفسية انتشارا خاصة في المجتمعات التي تضع أهمية ضخمة لرأي الناس فينا كما هو الحال في البيئات العربية. ومكمن الخطورة عند إصابة الفرد بهذا لاضطراب أنه قد يعرقل المسيرة المهنية و التعليمية برمتها. ومن أكثر الفئات إحساسا بآلام هذا الاضطراب تلك الفئات من الناس التي يتطلب نجاحها في أداء عملها ضرورة التواصل بالعالم الخارجي، مثل طلاب الجامعة، والمدرسين، و الأطباء في والعاملين في المجالات الدينية والسياسية، والممثلين والقضاة والمحامين والشعراء والأدباء أي كل من يرتبط نجاحهم المهني بضرورة القيام ببعض المواجهات والتفاعل والتعبير عن المشاعر والأفكار أمام الآخرين.

ومن مآسي القلق الاجتماعي أنه يتفاقم أثناء فترة المراهقة، وإذا لم يعالج فقد تستمر المعاناة منه طوال العمر. ومن مآسيه أيضا أن المعاناة منه قد تجر للمزيد من الاضطراب النفسي والوجداني بما في ذلك الخجل المرضي و الاعتمادية الشديدة على الآخرين.

[11] Social phobia

والخوف في حالات القلق الاجتماعي أشد ضراوة وأعنف بكثير من الشعور بالقلق العادي الذي يصيبنا عند الدخول في علاقات اجتماعية وتواصل بالعالم الخارجي، لأن الخوف الاجتماعي فيما ذكرت لك قد يشل صاحبه عن التفاعل الملائم بالدنيا، وربما قد يقرر نتيجة للمعاناة والألم منه أن يطلق الحياة الاجتماعية برمتها كما فعل الشاعر العربي المعروف "أبو العلاء المعري،" الذي دفعه خوفه من الناس إلى القول بأن عواء الذئب كان بالنسبة له أقل إثارة للخوف والطيرة من صوت البشر.

وعادة ما يكون الخجل أو الخوف الاجتماعي والقلق عند التفاعل بالعالم الخارجي مشوبا بالخوف من الفشل أو الحرج بأنك ستقول أو ستفعل شيئا أخرقا سيسبب لك الإحراج والتأثر بشكل مبالغ فيه و مفرط.

ومكمن الخطر في الخوف الاجتماعي، أنه من بين الأمراض النفسية التي تؤثر سلبا في علاقات الشخص بالآخرين بدرجة قد تعرقل المسيرة التعليمية والنجاح المهني للواحد أو الواحدة منا، وربما تتعرض الحياة العملية والمهنية برمتها للفشل والتدهور. ولهذا فإن أكثر الفئات إحساسا بآلام هذا النوع من القلق الناس الذين ينتمون لفئات مهنية تتطلب منهم ضرورة مواجهة الآخرين مثل طلاب الجامعة، والمدرسين، و الأطباء في المجالات الدينية والسياسية، والممثلين والقضاة والمحامين والشعراء والأدباء أي كل من يرتبط نجاحهم المهني بضرورة القيام ببعض المواجهات والتفاعل وتكوين علاقات وتقديم محاضرات أو أي مواضيع أخري تتطلب التواصل والتعبير عن المشاعر والأفكار أمام الآخرين.

والخوف الاجتماعي من أكثر المخاوف المرضية انتشارا خاصة في المجتمعات التي تضع أهمية ضخمة لرأي الناس فينا كما هو الحال في البيئات العربية، وربما لهذا السبب أننا نجده أكثر انتشارا في مجتمعاتنا، كما أنه ينتشر بين الرجال والنساء بصورة متساوية.

ويتركز الخوف الاجتماعي أحيانا في مواضيع محددة مثل الخوف من:

- احتباس الصوت أو فقدانه عند المواجهة مع الآخرين
- التلعثم والحشرجة والتهتهة.
- الخوف من التعرض للمراقبة من قبل الآخرين خاصة في العمل.
- استخدام الأماكن العامة كالدخول للمطاعم أو استخدام المراحيض العامة.
- الدخول لأماكن الترفيه العامة والحفلات.
- والخوف من الكتابة أو التوقيع أمام الآخرين.

.... إلخ

وأحيانا ما يكون الخوف الاجتماعي غير محدد المعالم، ويمتد ليشمل الوقوع تحت سيطرة الخوف العام من أي موقف أو احتكاك اجتماعي يشعر الفرد خلاله بأنه موضوع للرقابة والتقييم.

في الحالات الشديدة:

و في الحالات الشديدة يبعث القلق الاجتماعي- مثله مثل كل الأنواع الأخرى من القلق- علي:

- التمزق وعدم الاستقرار
- يشل القدرة على التفاعل الاجتماعي والتكيف البناءز
- ويكون عادة مصحوبا بتغيرات عضوية غير سارة- قبل وخلال المناسبات الاجتماعية- كسرعة دقات القلب، والصداع والتشنج و تقلصات البطن والإسهال، والدوار والتعرق.. الخ.

وقد يرى البعض أن القلق في درجات معقولة ومحمودة يحفز للنمو الشخصي والاجتماعي ويمكننا من التقليل من المخاطر أو خيبات الأمل التى قد تحيط بالكائن عندما يواجه أمورا لا يحسب حسابها جيدا، وهذا صحيح، ولكنني هنا لا أتحدث عن هذا النوع الحميد والمحفز من القلق. فالقلق الذي يتملك الفرد عندما يخطط لمستقبله وحياته وحياة أسرته يختلف عن القلق الاجتماعي كاضطراب نفسي يسم حياتنا بالاضطراب والضغوط التى تشل حركة التطور والنمو لدينا دون مبرر؟

الخجل المرضي والاعتمادية الشديدة على المعالج

ومن مآسي القلق الاجتماعي أنه يتفاقم أثناء فترة المراهقة، وإذا لم يعالج فقد تستمر المعاناة منه طوال العمر، فضلا عن هذا فإن المحاولة الجاهدة لمنع حدوث الأعراض وما يعتري المصاب بهذا النوع من القلق في المواقف التى تتطلب التواصل والاحتكاك الاجتماعي، أن المصاب به قد يقرر أو تقرر تجنب المناسبات الاجتماعية بصورة نهائية مما يؤدي ايضا إلى تدمير الحياة الاجتماعية والمهنية.

ومن مآسيه أيضا أن المعاناة منه قد تجر للمزيد من الاضطراب النفسي والوجداني خاصة الخجل المرضي و الاعتمادية الشديدة على الآخرين. ومن رأي خبراء الصحة النفسية أن والخجل الشديد يمثل نوعا من أنواع القلق الاجتماعي الذي يؤدي إلى حدوث مشاعر متنوعة تتراوح بين القلق والتوتر البسيط إلى مشاعر رعب وهلع واضحة تصنف في علم الطب النفسي تحت إطار أمراض القلق والتوتر. وكما في الحالات المتفاقمة من التوتر، تكون

النهاية الطبيعية للخجل المرضي هي الشعور بالوحدة والانعزال عن المجتمع، والاكتئاب، ويعني هذا ببساطة المزيد من تدهور الصحة النفسية للأسوأ نتيجة للمعاناة من الخجل الشديد.

وكغيره من المشكلات النفسية والاجتماعية يصعب وضع تعريف دقيق للخجل، ولهذا نتفق من جانبنا مع خبراء الصحة النفسية بأن التعريف الأفضل للخجل الاجتماعي يكون من خلال وصف الأعراض المصاحبة له وفق عدد من المحاور السوكية، والعضوية، والوجدانية والمعرفية.

فمثلا يعاني المصابون بحالات الخجل و تسيطر عليهم **عادات سلوكية** قد تكون سببا في تفاقم الخجل و دعمه أو نتيجة له، و منها قلة التحدث والكلام بحضور الغرباء، والعجز عن التواصل البصري مع من نبادلهم التفاعل والحديث، وتجنب لقاء الغرباء أو الأفراد غير المعروفين له، والمعاناة من مشاعر ضيق عند الاضطرار لتبادل الحوار مع الآخرين أو للبدء بالحديث والتكلم في المناسبات الاجتماعية والشعور بالإحراج الشديد إذا ما تم تكليفنا بذلك، مما يجعلنا نتردد بشدة عند التطوع لأداء مهام تفاعلية أو اجتماعية (أي مع الآخرين).

ومن **الناحية العضوية**، يعاني المصابون بأعراض الخجل في المواقف الاجتماعية من أعراض جسدية تشمل: زيادة النبض ، والشعور بآلام و تقلصات في المعدة، و تعرق الكفين، وتزايد قوة دقات القلب، فضلا عن تقلص نشاط الغدد اللعابية وما يصحب ذلك من جفاف في الفم والحلق.

وتعتبر أيضا مشاعر الحرج الاجتماعي المبالغ فيه و مايصحبه من التهديد وعدم الطمأنينة و محاولة البقاء بعيدا عن الأضواء عند التعرض للمواقف الاجتماعية المفاجئة جزءا من **الأعراض الانفعالية والشعورية** التي تبين أيضا شيوعها في حالات الخجل الاجتماعي.

و يتعزز الخجل **الاجتماعي بسبب جوانب معرفية** و أفكار لا عقلانية تبين انها تشيع لدي اصحاب هذه الفئة من الاضطراب ومنها الرغبة المتطرفة في الكمال والحساسيةالمبالغ فيها لما قد يظن به الآخرون او استجاباتهم نحوه أو نحوها. ومن المعتقد أن مشاعر النقص والارتباك الذي يعاني منها المصابون بالخجل المرضي في حضور اخرين هي نتيجة مباشرة للأفكار الكمالية المتطرفة التي يتبنونها في نظرتهم للذات فضلا عن المبالغة الشديدة في تقدير استجابات الآخرين له و نظرتهم إليه أو إليها إذا لم يكن بمستوى الكمال المطلق المرغوب . .

الاعتمادية :

يغلب على افراد هذه الفئة انفعاليا الاكتئاب والقلق، خاصة إذا كان الفرد مفتقدا لوجود الدعم والسند الوجداني المرغوب فيه. وافراد هذا الاضطراب يستجيبون عادة بشكل جيد لكل أشكال العلاج الفردي، وبشكل خاص:

١. العلاج المعرفي الذي يركز على دحض المعتقدات المرتبطة بإثارة الخوف من الاستقلال.
٢. تدعيم اكتساب معتقدات إيجابية تشجع على تكوين علاقات تفاعلية مستقلة.
٣. وإذا لم ينتبه المعالج إلى طبيعة هذا النمط ، فقد يدعم على نحو ولو غير مباشر المزيد من الاعتمادية لدى هؤلاء المرضى خاصة إذا أسرف المعالج في تقديم الحماية والتطوع للمساعدة في حل مشكلات هذه الطائفة من الحالات ما كبر منها وما صغر. ومن مظاهر دعم الاعتمادية التي قد يمارسها المعالجون على نحو خاطئ: إطالة الجلسات أكثر من وقتها الطبيعي. أو أن يتطوع للقيام بتنفيذ بعض متطلبات هؤلاء المرضي الأسرية أو الخاصة بالعمل نتيجة لما يبديه هؤلاء المرضى من جزع و من حاجة شديدة من الاعتماد على المعالج.

ومن الأساليب الفعالة في التعامل مع المرضى الاعتماديين العلاج الجمعي متعدد المحاور خاصة إن كان موجها لتحسين القيام بالنشاطات الحيوية بشكل مستقل. ويحتل العلاج الأسري أهمية مماثلة من حيث الفاعلية في التوجيه للاستقلال والكفاءة الذاتية ، خاصة إن كان الطرف الآخر فى العلاقة يدعم سلوك المريض الاعتمادي.

كيف تتعامل مع القلق الاجتماعي بصورته المرضية؟

دعنا نبشر القاريء خاصة إن كان من ضحايا القلق الاجتماعي وممن ترهبهم المناسبات الاجتماعية أن هذا النوع من الاضطراب أصبح من الممكن علاجه باستخدام الطرق السلوكية والمناهج النفسية، وفي بعض الأحيان - وإذا تعذر العلاج- توجد أيضا الطرق الكيميائية باستخدام العقاقير. ومن المعروف الآن أن الجمع بين الطرق النفسية والعلاجات الكيميائية يجعل فرص العلاج أفضل مما لو اقتصرنا على أسلوب دون الآخر.

ولكنني أفضل لك وقبل أن تلجأ لأي من الطريقتين سواء العلاج الطبي أو العلاج النفسي أن تحاول من جانبك القيام ببعض الأمور التي قد تساعد نفسك بها على التخلص من القلق الاجتماعي، وفق توصياتي التالية لك:

تعامل مع القلق الاجتماعي كعدو مجند بداخلك لإفساد حياتك:

توصيتي الأولى لك أن تنظر للقلق الاجتماعي وتتعامل معه كعدو داخلي يفسد حياتك الاجتماعية والنفسية.

- إنه يصيبك بالتوتر فى أوقات وأماكن غير مناسبة ومع أشخاص قد لا يأتي منهم أي ضرر إن لم يكونوا مصدرا للفائدة والنفع.
- إنه أيضا:يفسد إشباعك لمتطلباتك الحيوية كالنوم، والأكل وعلاقاتك الحميمة بالآخرين.
- إنه يعطل من إمكانياتك على التفوق والإبداع وتحقيق الذات والإنجاز، ويخفض من طاقاتك الحيوية لما يسببه من تعب وإرهاق سريع عند أداء أبسط الأمور الاجتماعية.

و كما يجب أن نفعل مع أي عدو، علينا كاختيار أول أن نواقعه ونواجهه بكل ما نحاول تعلمه من مهارات وأساليب علاجية يعرفك بها الدليل الذي بين يديك.

ذكر نفسك دائما بأنه ليس هناك شيء فعلى يستدعى القلق بمعناه المرضى الذى يشلك عن الفعل والنشاط، ليس هناك ما يستدعى أن تقضى كل وقتك في القلق على أشياء وأنت تعلم أنها مضخمة وليست حقيقية، و لن يغير القلق والجزع من أمرها شيئا.

اكتشف حماقة ما تجنيه من وراء شعورك بالقلق:

من الخطوات الهامة في معالجة المخاوف الاجتماعية والقلق أن نتعرف بادئ ذي بدء على المكاسب التي تجنيها من وراء شعورك بالقلق بقصد أو من غير قصد. فعند بعض الناس يكون القلق وظيفة هروبية يقوم بها الفرد عندما تتكاثر المخاوف ومصادر التهديد وتتضارب اختيارات الحل الأمثل للموقف. وبالنسبة لهذا البعض من الناس قد يمثل القلق وسيلة للهروب من مسئوليات وضغوط مفروضة علينا أن نتعامل معها و ننظم طرق أدائها بدلا من الهروب منها.

فبالنسبة لهذا البعض، تعتبر ثورات القلق الاجتماعي هروبا مؤقتا من الآلام والتحديات المطلوب مواجهتها. إنها تبريرات تستند على مخاوف غير واقعية قد لا تحدث بالشكل الذي رسمها لك القلق بدلا من تطوير بعض الأساليب والمهارات في توجيه الحياة المشحونة بالضغوط وجهة أكثر فاعلية.

اكتشف العوامل النفسية المعززة للقلق لديك:

لعل أول ما يجب أن تفعله للتخلص من القلق الاجتماعي وما يثيره من اضطراب في حياتك هو أن تتفهم العوامل النفسية التي تعزز القلق لديك، فمثلا عليك بادئ ذي أن تتفهم العوامل النفسية التي تشجعك على تبني أسلوب القلق والجزع كبديل غث وغير ملائم لمواجهة المخاوف اللامنطقية.

قاوم ما يثيره القلق من عجز وجمود:

والقلق الاجتماعي عند البعض الآخر قد يمنح مبررا للعجز والجمود عند مواجهة مواقف مؤلمة أو يتوقع الشخص أنها مؤلمة، وتكون النتيجة أسوأ بكثير مما لو قاومنا مخاوفنا وغالبنا مشاعر الرهبة التي تعجزنا عن التفاعل اليومي بالحياة. وللحقيقة- وكمعالج نفسي عملت مع الكثيرين من حالات القلق الاجتماعي- أتذكر الكثيرين ممن لا تنقصهم الكفاءة والموهبة ولا يمكن وصفهم بالكسل والتقاعس يأتون في جزع بحثا عن العون وبعض الطرق التي تمكنهم من مواجهة بعض المواقف المهمة كالامتحان أو إجراء مقابلة شخصية بهدف العمل، أو إجراء اتصال تليفوني للتحقق من أمر مهم كل ذلك يتم بسبب بعض القلق والمخاوف الاجتماعية أو الخوف من المواجهة.

وهذا أسوأ ما في القلق لأن مثل هذا الأسلوب ألتجنبي يساهم في خلق أنواع إضافية من القلق والخوف مما كان يعجزهم عن تحقيق أهدافهم الرئيسة في الحياة. وقد تغيرت حياتهم، وأصبحوا أكثر ثقة بأنفسهم وبإمكانياتهم عندما تعلموا أن يكونوا أكثر تحررا من الجمود وأكثر قدرة. على تنمية حرياتهم في ألتعبير عن المشاعر و والتوكيدية.

ولأن القلق مؤلم وله أعراض بدنية كالأرق والصداع والتشنجات فهو يلفت أنظار الآخرين ويثير إشفاقهم على الشخص، وهذا الانتباه من أكثر معززات القلق خاصة لدى الأطفال والأنماط غير الناضجة من الناس الذين يستمرئون الرثاء النفسي وانتباه الآخرين وإشفاقهم كبديل غث لما يجب أن ننفذه من أعمال إيجابية وتحمل المسئولية والإعداد لمواجهة المشقات بما يلائمها من تخطيط وسلوك.

لا تتخذ من القلق ذريعة للاندفاع والتعجل ولا ذريعة للهروب وتقليص اهتماماتك:

ومن الأخطاء التي يرتكبها البعض لتجنب المشاعر المؤلمة للقلق أنه يفرض علينا أحيانا أن نستجب له بإحدى طريقتين كلتيهما مر ولا تخدما مصالح الفرد، وهما:

- إما الاندفاع والتعجل في اتخاذ قرارات يندم عليها الشخص فيما بعد بسبب ما يتكبده من خسائر نفسية أو مادية نتيجة للتعجل. ربما يتذكر الكثيرون هنا ما أصاب المسافرين على العبارة المصرية القادمة من المملكة العربية السعودية لمصر سنة ٢٠٠٦ عندما حل بها العطب، فإذا الناس نتيجة للخوف والهلع اندفعوا لأحد جوانبها التي اعتقدوا أنها تحقق هروبا أسرع وكانت النتيجة أسوأ، إذا تضافرت عوامل القدم وتهالك العبارة مع عوامل الهلع والخوف لتصبح هذه الكارثة من أسوأ كوارث البحر على الإطلاق- بعد غرق السفينة الإنجليزية "تيتانيك"- وكان ضحاياها بالآلاف.
- ومن أكثر الأخطاء التي يرتكبها البعض الآخر أنهم عندما تحل بهم مصيبة أو كارثة أو حتى أي تجربة مؤلمة تجدهم وقد تجمدوا وتوقفوا عن الحركة وعن ممارسة أي نشاطات شخصية أو اجتماعية أخرى بحجة أنه لم تعد له "نفس" أو رغبة في الاستمتاع بأي شيء آخر ولو كان بريئا.

هذا البعض قد لا يكتفي بتجنب القلق، بل بتجنب كل المواقف المؤشرة له حتى وإن لم تكن هذه المواقف مرتبطة بإثارة القلق لديهم بالضرورة. ومن ثم يتجهون إلى تقليص الاهتمامات الخارجية والعلاقات الاجتماعية ويتوقفون عن البحث عن المواقف والمصادر الحميدة التي تتطلب تبادل معلومات أو مواجهات أو مزيد من النشاط والحركة لتغيير أصابع القدر.

ولمن لا يتذكر أمثلة شخصية مناسبة، أذكركم بالجمود الذي أصاب المساهمين في البورصات العربية الخليجية والمصرية ممن عانوا من انهيار الأسواق المالية العربية في منطقة الخليج وفي مصر في شهري إبريل ومايو ٢٠٠٦ تلك الفترة التي صاحبت انهيار البورصة والأسواق المالية بما يعرف لدى البعض بالأيام السوداء التي انهار فيها الكثيرون و تزايدت محنهم وحالاتهم الاكتئابية ربما حتى الآن. في العادة الشخص الذي يواجه أمثال هذه الكوارث يمكنه أن يتنبأ- بقليل من التفكير والعزم الجاد- أن ينسحب من البورصة قبل وقوع الكارثة ومن ثم سيستطيع أن يتجنب الكارثة أو أن يقلل من حجم خسارته من خلال الحركة والنشاط وليس الجمود والانتظار. وهذا ما فعله البعض القادر على اتخاذ الخطوات العملية في مواجهة الكوارث فقد انسحب بسلام واستطاع أن يتجنب النتائج السلبية لهذا الانهيار، وربما أصبح هذا البعض من سعداء هذه الأيام وأغنيائها.

أما الذين فضلوا معايشة القلق والانشغال فقد شلت حركته على الفعل الإيجابي ووجد بعد ذلك أن الانزعاج ومعايشة القلق لم ينفعاه في شيء ولم يغيرا من طعم الكارثة، فخسر منهم من خسر الآلاف وربما الملايين، وتعرض منهم من تعرض للأمراض النفسية والأزمات القلبية المهلكة، وربما أيضا انتحر منهم من انتحر.

والواقع أن الاستمرار في ممارسة الحياة المعتادة دون تعجل واندفاع ودون خوف أو هلع أمر أنصح به دائما مرضاي، وأشجعهم على اتخاذ خطوات عملية لتحقيق ذلك بأن يزيدوا من فرص ممارسة نشاطات إيجابية إضافية كبديل للتقوقع والانشغال الدائم بالأمور التي تثيرنا وتشغل بالنا.

إنه خطأ فادح يرتكبه الشخص في حق نفسه إذا جعل القلق والخوف يوقفانه عن ممارسة ما اعتاد عليه من عادات يومية وأساليب كان يمارسها من قبل، فيتوقف عن نشاطاته الرياضية و علاقاته بالأصدقاء والأسرة، وربما حتى يتوقف عن الذهاب لعمله أو محل دراسته بدافع إنه يشعر بالقلق ولا يستطيع أن يفكر أو يمارس أي شيء آخر قبل أن تتوقف أو أن تحل المشكلة المزعجة له. لقد خسر الرئيس الأمريكي "كارتر" الفترة الثانية من رئاسته للولايات المتحدة لأنه ظل حبيسا لمكتبه بالبيت الأبيض خلال الأزمة الإيرانية التي لحقت بالهجوم على السفارة الأمريكية في طهران وأسر العاملين بها. لقد ظل "كارتر" ما يقرب من ٩٠ يوما منقطعا تماما لهذا الموضوع ولم يقم خلالها بأداء الغالبية العظمى من وظائفه بما فيها حياته الأسرية وشئون الاقتصاد والأمور السياسية الأخرى. هل أفاده الانقطاع والتفرغ لقلق هذه الأزمة في علاجها؟ ربما أدرك بعدها "متأخرا" أن كل ما حققه نتيجة لسوء إدارته لهذه الأزمة أنه فقد الرئاسة، ولم يفلح في تحرير الأسرى الأمريكيين، وأصبح ضحية لمحاولة خرقاء فاشلة لم تفلح بدورها في تحرير الرهائن، ولم يستفد من ذلك إلا غريمه "ريجان". ولم يكن"ريجان" في ذكاء "كارتر" ولا في مهاراته السياسية والاقتصادية. إنه فقط سوء إدارة سلوكنا في حالات التوتر والقلق.

اتخذ من القلق مؤشرا لتقييم أساليبك في معالجة الأزمات:

وتتطلب المعالجة الإيجابية للقلق بأن تتخذه مؤشرا لإعادة نظرتك لحياتك وأن تنظر لما يواجهك من تحديات وتعالجها بصفتها أحداث أو أوقات ينبغي أن نعيشها بإيجابية أو أن تسمح لها أن تعبر بسلام بدلا من الاستغراق في الانشغال عليها والقلق منها أو الاندفاع بسببها في قرارات وتصرفات حمقاء تزيد من آلام الكارثة أو الضغط المرتبط بالقلق. اسأل نفسك دائما: هل سيغير قلقي الزائد من

الأمور في شئ؟ ثم أبدأ ثانيا في مواجهة مخاوفك وبالقيام بسلوك بناء وأن تمارس حياتك المعتادة ما أمكن بالرغم من كل الشكوك والمخاوف المثارة.

ومن بين كل الأساليب المتنوعة التي ابتكرها علماء العلاج النفسي للقلق وجدت أن أفضل طريقة عرفتها شخصيا للتخلص من القلق الاجتماعي ونتائجه الحمقاء على سلوكنا أن نفكر بعقلانية ونتصرف بحزم إزاء مخاوفنا. التفكير بعقلانية أولا ثم البدء بمواجهة ما تحاول تجنبه مهما كانت التضحيات والآلام التي يتطلبها تحقيق ذلك.

ماذا إذا فشلت كل محاولات الوقاية والجهود الذاتية؟

إذا فشلت كل جهودك الذاتية الوقائية من تخليصك من القلق الاجتماعي فهناك من المناهج الأخري ما يسمح بتحقيق نتائج علاجية أكثر فاعلية خاصة:

١. العلاج النفسي والسلوكي
٢. العلاج الكيميائي- الطبي.

معالجات نفسية وسلوكية

منهجنا في العلاج النفسي للقلق يتماثل من حيث تنوع أبعاده مع نفس نظرتنا وتحليلنا للسلوك النفسي في حالات القلق الأخرى. فالقلق الاجتماعي يرتكز - في وجهة نظرنا على نفس المحاور المميزة لأعراض القلق بكل أشكاله، فهناك:

- **أولا: التغيرات الانفعالية غير السارة** التي تصحبه والتي تأخذ أحيانا شكل تغيرات عضوية خارجية أو داخلية أشبه بالتغيرات التي تصيبنا في حالات الخوف كتسارع دقات القلب، والغثيان، وانقباض المعدة، وصعوبات التنفس، وتوتر عضلات الوجه، تصلب عضلات الظهر، وازدياد "اللازمات" الحركية في الوجه أو اليدين.. الخ.
- **وهناك ثانيا: القصور في السلوك الاجتماعي** الذي يصف الشخص القلق في تفاعلاته اليومية في المناسبات الاجتماعية التى قد تكون عادية بالنسبة للآخرين كالخجل، والانزواء، والتردد، والحرج، وتجنب الآخرين.
- **وهناك ثالثا: الجوانب الذهنية والفكرية** أي مجموعة الأفكار والحجج والمعتقدات التي يخاطب الشخص بها نفسه خلال اختباره للمواقف التي يمر بها. وتتسم معتقدات الشخص في حالات القلق الاجتماعي بالمبالغة، وإدراك مخاطر لا أساس لها مما أدى إلى جمهور المعالجين النفسيين بوصف فكر

الشخص في حالات القلق بالا منطقية واللاعقلانية.

لأن هذه المحاور تتفق فيما بينها في إبراز القلق وتعميقه، وتطويره في الشخصية حتى يتحول إلى سمة دائمة فيها، فان المواجهة الناجحة للتوتر النفسي والعلاج الفعال للقلق يجب في تصورنا أن تجسد هذه الرؤية المتنوعة فتتجه جهودنا نحو مواجهة كل جانب من هذه الجوانب الأربعة معا أو على حدة. وفى بعض الحالات الفردية من القلق تسيطر أحد هذه الأبعاد الثلاثة أكثر من الأخرى.
فقد تكون مثلا بعض المواقف الخارجية شديدة التهديد والامتهان.. بصورة تؤدى تلقائيا إلى إثارة الإضطراب في المناطق الأخرى من الشخصية: الانفعالية والذهنية والاجتماعية.. في مثل هذه الحالات يجب بالطبع توجيه جهد أكبر لعلاج الجانب المضطرب قبل الجوانب الأخرى. فالعلاج الطبي بالعقاقير مثلا يكتسب أهمية خاصة عندما تكون مصادر الاضطراب مرتبطة بزيادة النشاطات الاستثارية الانفعالية في الجهاز العصبي. ومن ثم يكون البدء بالعقاقير المهدئة لنشاط الجهاز العصبي ضرورة، حتى تتاح لنا فرصة الانتباه للجوانب الأخرى من الشخصية بما فيها تدريب الشخص على السلوك الإجتماعي المرن والفعال، وتعويده تدريجيا على ضبط انفعالاته وقدراته على تحمل الصعاب.

خلاصة القول إذن أنه إذا كان القلق يعبر عن نفسه بلغات ثلاث متعددة، فان من المنطقي أن يكون العلاج النفسي الفعال هو ذلك الذي يستطيع أن يخاطب هذه الجوانب الثلاثة بالتعديل والتغيير. وما سنعرضه من وسائل فنية لعلاج هذه الجوانب يمثل مجموعة من المناهج الحديثة التي تتسم بالفاعلية والنجاح وتمثل في مجموعها منهجا أثيرا لدينا في علاج الكثير من حالات القلق الاجتماعي. وهو منهج يمكن وصفه بأنه علاج متعدد الأبعاد والمحاور لأن بنيته الأساسية هي علاج الإضطرابات النفسية في جوانبها الاجتماعية، والانفعالية، والسلوكية ومصادر التهديد الخارجية مجتمعة. وهذا كان مدخلنا عند التعامل مع حالات القلق الاجتماعي اللماثلة لحالة"جهاد"، ويتم ذلك باستخدام فنيات علاجية من أهمها:

- التعويد التدريجي بالتخيل
- التعويد التدريجي بالتعرض لمواقف فعلية
- الغمر
- الاسترخاء و الهدوء
- تعديل أخطاء التفكير وتشجيع العقلانية
- الحرية الانفعالية والتلقائية الإجتماعية
- مشاهدة التجارب والنماذج الناجحة
- العلاج الكيميائى بالعقاقير

التعويد التدريجي و مواجهة مواقف التهديد:

تعتبر طريقة "التعويد التدريجي"[١٢] التي ولجت حديثا ميدان العلاج النفسي السلوكي من أنجح الفنيات والأساليب العلاجية للقلق. ويستخدم هذا الأسلوب لتشجيع الشخص على مواجهة مواقف القلق إلى أن تتحيد مشاعر المريض نحو هذه المواقف وتتناقص استجاباته الانفعالية المتطرفة نحوها.

ويتم أسلوب التعويد باستخدام المنهج التدريجي. ويتم العلاج التدريجي من خلال: تعريض الشخص تدريجيا، وخطوة خطوة للمواقف التي يراها مثيرة لقلقه وخوف من المناسبات الاجتماعية.

ومن شأن التعرض التدريجي للمواقف المثيرة للقلق الاجتماعي - إذا ما استخدم مع أساليب أخرى كالاسترخاء - من شأنه أن يؤدى إلى تبدد القلق واختفاء الكثير من مخاوفنا اللامنطقية من مواقف الحياة المختلفة.

و التعرض التدريجي وحده كفيل بأن يؤدى إلى نتائج علاجية ناجحة. وقد أستخدمت هذا الأسلوب بنجاح مع محاضر شاب بإحدى الجامعات العربية - اثر عودته من الخارج - للتغلب على القلق الشديد الذي كان ينتابه قبل الدخول لمحاضراته. وقد اعتمدت خطتي في ذلك على تعريفه بقواعد هذا المنهج وبالتعاون معه وضعت قائمة متدرجة بالمواقف المثيرة لقلقه بدءا بأقلها إثارة للتهديد (أسبوع قبل الدخول للمحاضرة) حتى أشدها ارتباطا بالقلق (الدخول للقاعة وتحية الطلاب وبدء الحديث عن موضوع المحاضرة). لقد أمكننا بتدريبه تدريجيا على أداء كل موقف بثقة إلى التقليل من توتراته الهائجة وتحييد انفعالاته نحو هذه المواقف خطوة فخطوة. وجاء بعد ذلك تدريبه المستمر على الاستعداد للمحاضرات وللمواقف الإجتماعية المماثلة بما فى ذلك النقاط التى سيتعرض لها وحتى الأسئلة أو التعليقات المرحة التى سيملأ بها الثغرات بين النقاط العريضة للمحاضرة، وجاء بعد ٤ جلسات ليعبر عن مدى سروره لأول مرة فى حياته - بعد الدخول للمحاضرة والاستئناس بطلابه وتكوين علاقات اجتماعية سهلة بهم. واستخدمت هذا ألأسلوب حديثا مع "جهاد" كما سنرى في نهاية هذا الجزء من الدليل.

التعرض الكلي بالغمر:

يفضل معالجون آخرون أن يكون التعرض لمصادر التوتر والقلق الاجتماعي كليا ومرتبطا بكل الثورات الإنفعالية المصاحبة للقلق. ويستخدم بهذا الصدد أسلوب معروف يطلق عليه الغمر الإنفعالى[١٣] أو التفجير العلاجى[١٤].

---

[12] Habituation
[13] Flooding
[14] Implosive therapy

وتتلخص هذه الطريقة فى تشجيع المريض على تخيل الموقف المهدد فى أقصى صوره الممكنة ولأطول فترة. ومن الثابت أن التعرض المباشر لمواقف القلق لفترات طويلة بطريق التخيل والتصور الذهني الحى - من شأنه أن يؤدى إلى التخفف تدريجيا من القلق المصاحب لهذه المواقف إلى أن يتلاشى ويضعف.

وبالرغم من أن التعرض للمواقف المهددة بهذه الطريقة يؤدى بالفعل إلى التخفف من القلق إذا استمر هذا التعرض لفترات طويلة، لكنه قد يؤدى إلى نتائج عكسية إذا تم لفترات قصيرة ومفاجئة. ولهذا نجد أن المصابين بهذا النوع من القلق غالبا ما يتجنبون التعرض للمناسبات الاجتماعية العارضة المفاجئة بسبب ما تثيره لديهم من توترات عنيفة، ولكنهم يقدرون على مواجهة هذه المواقف إذا ما تأتت لهم فرصة كافية من الاستعداد والتهيؤ التدريجي.

وبالرغم من أن هذا المنهج يبدو للوهلة الأولى مخالفا لقواعد التعرض التدريجي، فانه يقوم على نفس البديهة التي تحبذ المواجهة بدلا من التجنب. فكلا الطريقتان - التدريجية والكلية - تهدفا إلى التغلب على مصادر التوترات الخارجية بالتقليل من القلق و الصراعات المصاحبة له. إلا أن التعرض التدريجي - فيما تبين خبرتنا الإكلينيكية - يصبح ذا فاعلية أكثر عندما تكون مصادر القلق الاجتماعي معروفة و تتعلق بمواقف محددة وعندما تكون الاستجابة لها حادة وتصل لما يسمى بالفزع. في مثل هذه المواقف تصعب المواجهة بالغمر الإنفعالى، ونجد أن المرضى أنفسهم يقاومون ذلك المنهج إلا إذا كان بالإمكان استخدام بعض المهدئات الطبية كتمهيد للدخول في العلاج.

على أن فوائد العلاج بالغمر تكون ملموسة خاصة في الحالات التي يتحول فيها القلق إلى طقوس وأفعال قهرية أي ما يسمى بلغة علماء النفس المرضى حالات عصاب الوسواس القهري (اللوازم الحركية والرعشات اللاإرادية، النظافة المبالغ فيها.. الخ). ولهذا نستخدم هذا المنهج في علاج حالات الأعراض البدنية القهرية المصاحبة للقلق الاجتماعى بما فيها التهتهة، الرعشات إلا إرادية في اليدين أو مناطق الوجه، قضم الأظافر، طقطقة الأصابع.. الخ. في مثل هذه الحالات وعندما تفشل محاولات الضبط المتعمدة، يجب تشجيع الشخص على إثارة هذه الجوانب من السلوك بدلا من محاولة تجنبها وأن يطلب منه أن يستمر في ممارستها إراديا لفترات طويلة يوميا.. (مثلا عشر مرات أو أكثر فى اليوم لمدة ١٥ دقيقة). لقد تمكنا باستخدام الأسلوب من مساعدة أحد المرضى على التخلص من لوازم غير ارادية مثل "الغمز" اللارادي بالعين في مواقف التوتر الإجتماعى. لقد طلبنا منه أن يمارس عمدا هذه الارتعاشات في منزله لمدة عشر مرات يوميا تستغرق كل منها ١٥ دقيقة يقوم خلالها باثارة هذه الارتعاشات بأكبر قدر ممكن. وقد كانت دهشته بالغة عندما لاحظ وجود تناقص ملحوظ بعد يومين فقط من العلاج، إلى أن اختفت هذه الحركات القهرية تماما بنهاية الأسبوع الثانى.

تعديل أخطاء التفكير وتشجيع العقلانية:

لايمكن عزل التوترات النفسية والقلق عن الطريقة التى يفكر بها الشخص وعما يحمله عن نفسه وعن المواقف التى يتفاعل معها من آراء ومعتقدات. إن القلق العصابى يعتبر نتيجة مباشرة للطريقة التى يفكر بها الشخص فى نفسه وفى الخارج وليس بالضرورة لخصائص خارجية مهددة، لقد أطلقنا على هذا الجانب من القلق: المحور الذهنى وهو محور يحظى باهتمامنا خاصة عندما يكون الشخص من النوع الولوع بالمبالغة، وتوقع الخطر والانهيار والكوارث. ولعلاج هذا الجانب يتجه الاهتمام إلى تشجيع الشخص على التفكير بواقعية فى الموقف وفى نفسه وفى امكانياته.

ومن أنجح الوسائل للتغلب على المبالغات والتهويلات الفكرية التي تتملك الشخص فى حالات القلق أن ننبهه إلى الأفكار والآراء التى يرددها بينه وبين نفسه (المونولوجات) عندما يواجه موقفا يتسم بالتهديد. ومن الثابت الآن بين علماء العلاج النفسي أن القلق الذى ينتابنا من المواقف المختلفة يعتبر نتيجة مباشرة لما نقوله لأنفسنا وما نقنع به ذواتنا من أخطار وكوارث. ولهذا يقترح "ميكنباوم"- وهو معالج نفسي كندي معروف لدى المختصين- منهجا يقوم على تعديل محتوى ما يقوله الشخص لنفسه فى المواقف التى يراها مهددة لنفسه وأمنه وفق ثلاث قواعد رئيسية:

١. أن تقنع نفسك بأن الخوف والهلع الذى يمتلك مشاعرك عند التفكير فيما قد يحدث من أشياء سيئة أسوأ بكثير من الأشياء التى ستحدث فعلا. قل لنفسك بأنك ستحول الموقف إلى أسوأ مما هو عليه بالفعل بتفكيرك وتهويلاتك.
٢. القاعد الثانية تتمثل في اقناع النفس بشتى الوسائل الممكنة ان الموقف الذى يثير مخاوفك الآن سينتهى حتما.
٣. القاعدة الثالثة هى أن تقل لنفسك بأن التخلص من كل المشاعر المكدرة والتوترات المرتبطة بالقلق تماما أمر صعب. اذ لابد أن نقبل بعض جوانب التوتر مؤقتا.

وثمة طرق أخرى لمواجهة أخطاء التفكير وتعديل الاتجاهات الانهزامية نحو النفس بين المصابين بالقلق الاجتماعى. ومن أمثلة هذه الطرق:

- الحوار المنطقى العاقل مع النفسى.
- ودحض الأفكار الخاطئة التى تثير المخاوف والإكتئاب
- تحصيل معلومات دقيقة عن المواقف التى نعتقد أنها مهددة
- تجنب التفسير السلبى للمشاعر التى يحملها الآخرون عنك
- تعويد النفسى على التفكير فى نقاط القوة عند التصدى لحل المشكلات الإجتماعية والعاطفية..

كل طريقة من هذ الطرق وغيرها ممن أشرنا إليه في موقع ىخر من هذا الدليل تنطوى دون شك على امكانيات هائلة فى تعديل الإضطراب النفسى والقلق الاجتماعي.

الحرية الانفعالية والتلقائية الإجتماعية.

من المعروف أن السلوك الإجتماعى للشخص القلق يتسم بخصائص تتذبذب بين أقطاب متعارضة كالإنصياع الشديد، والعدوان، والخجل، والاندفاع، التحدى أو تجنب المشاكل والهروب منها. وقد بينا فى احدى الفصول السابقة عن العلاج السلوكى أن هذه الجوانب بالرغم من التناقض الظاهر بينهما يمكن فهمها فى ضوء ما يتسم به السلوك العصابى من قيود انفعالية تكبل تلقائيه الشخص وحريته فى الاستجابة للمواقف المتعارضة.

ونجد فى الوقت الحالى - أدلة قوية تثبت أن قيام الشخص في حالات القلق الاجتماعي بالتعبير عن مشاعره بحرية من خلال التصرفات السلوكية والإجتماعية الملائمة من شأنه أن يمهد إلى تضاؤل القلق بشكل ملحوظ.

ويحظى هذا الجانب باهتمام كثير من المعالجين، ويمثل أحد الفصول الهامة فى كتب العلاج السلوكى الحديثة. ويدرس تحت عناوين مختلفة منها تأكيد الذات، أو تدريب القدرة التوكيدية، أو التدريب على الحرية الإنفعالية. ويقوم هذا المنهج على بديهة علمية قوامها أن تدريب النفس على التعرض للمواقف الإجتماعية المثيرة للخوف والإنفعال والقلق وأنت تعرف مسبقا ما الذى ستقوله فيها، وكيف تتصرف خلالها، وادراكك لحقوقك والتزاماتك ازاء هذه المواقف، فان من الطبيعى أنك ستكون أكثر هدوءا وقدره على التحكم فى انفعالاتك عند مواجهتك اياها.

فضلا عن هذا، نجد ان كثيرا من العلاقات الإجتماعية تتطلب تواصلا نشطا بالآخرين، ولهذا فان العلاقات الإجتماعية السليمة تحتوى على مزيج من الإنفعالات المتنوعة بما فيها الغضب أحيانا، ،احيانا أخرى، تبادل مشاعر الحب والود، اللوم، والاعجاب، الضيق والمشاركة الحزينة في احيان ثالثة. ومن المعروف أن قدرة الشخص القلق على تبادل هذه المشاعر التنوعة في الوقت المناسب تقل في المواقف الإجتماعية نتيجة لما يؤدى اليه القلق من قيود وعجز. ولهذا نجد أن الشخص في مواقف القلق يقمع رغبته فى التعبير عن مشاعرة الحقيقية، ويكتم معارضته أو قبوله أو يرغم نفسه على قبول أشياء لا يحبها، أو يهرب من أشياء يحبها.

ومن ثم تتبلور أهمية تدريب الشخص على التعبير عن مختلف الإنفعالات بجوانبها الايجابية (الحب والاعجاب مثلا) والسلبية (الغضب والعدوان والرفض). ان حرية التعبير عن الإنفعالات والقلق لا يجتمعان معا. ويتعارض التعبير بحرية عن الإنفعالات بما يتسم به من تلقائية ومرونة، مع

القلق والعصاب بما فيهما من قيود.
ويتم تدريب القدرة على حرية التعبير الإنفعالى بأساليب أخرى متنوعة منها مثلا التدريب على تنطيق المشاعر[١٥] والتعبير عن أى انفعال بكلمات صريحة منطوقة. وينصح المعالجون أيضا بأن يتشجع الشخص على احداث استجابات بدنية ملائمة للانفعال، فاستخدام الاشارات والحركة الرشيقة، وتشكيل ملامح الوجه بطريقة ملائمة، والتواصل البصرى المناسب من شأنها جميعا أن تتضافر لاحداث الثقة بالنفس فى مواقف التفاعل الإجتماعى بما يخفف من آثار القلق والإضطراب.

مشاهدة التجارب الناجحة والاقتداء بالنماذج:

استجاباتنا السوية والصحية- مثلها في ذلك مثل استجاباتنا المرضية- تكتسب بفعل مشاهدة الآخرين والتأثر بهم أى من خلال القدوة. لهذا فان من الممكن تدريب القدرة على مقاومة القلق الاجتماعي واكتساب المهارة الإجتماعية الضرورية للنجاح من خلال ملاحظة الآخرين أو الاقتداء بهؤلاء الذين تتوافر فيهم هذه القدرات بشكل واضح. ولهذا فان من الثابت أن القلق يختفى فى بعض المواقف الإجتماعية المهددة (مقابلة شخصية للعمل مثلا) عندما نسمح للشخص أن يشاهد أشخاصا يؤدون هذا الموقف بنجاح فى أفلام أعدت خصيصا لهذا الغرض. ومن ثمة قد نستخدم ما يسمي بأسلوب تمثل الأدوار) كطريقة من العلاج. فاذا تأتى للشخص أن يقوم بتخيل المواقف المهددة، ثم أن يمثل بنفسه - أو مع معالجة - الموقف كما يوده أن يحدث، مرات ومرات حتى يتقنه، فانه سيكسب كثيرا من القدرات إلى ستمكنه من مغالبة القلق عند المواجهة الفعلية للموقف المهدد.

العلاج الكيميائي بالعقاقير المضادة للقلق:

في الحالات الشديدة من القلق يوجد ما يسمى بالعلاج الكيميائى بالعقاقير المسكنة و المهدئة[١٦]، ومن أكثرها شيوعا *الفاليوم والأتيفان*. وكما في أي علاج طبي آخر، يعتبر استخدام العقاقير المضادة للقلق سلاح له حدين، فالأدوية من ناحية تخفف من حدة الأعراض، وتمنح القلقين فرصة ولو مؤقتة للراحة والسلام النفسي، ولكنها من ناحية أخرى - تؤدى إلى نتائج جانبية غير مرغوبة وخطيرة . ولهذا فإن استخدام العقاقير المضادة للقلق يتطلب

---

[15] Feelings talk
[16] Tranquilizers

مهارة شديدة في كيفية استخدامها وتعاوناً قوياً بين المريض والطبيب لتجنب آثارها الجانبية الخطيرة.

والعقاقير في عمومها ليست علاجا نفسيا لأنها لا تعالج المشكلة، ولكن تحقق تخفيفاً مؤقتاً للأعراض الحادة المصاحبة للقلق. ولهذا هناك ما يشبه الاتفاق بين الأوساط النفسية العلمية على وصف العلاج الطبي بالعقاقير على أنه عمليه ضبط وليس عملية شفاء بالمعنى المتعارف عليه.

والعقار الواحد كالفاليوم قد يؤدى إلى استجابات مختلفة في الأشخاص المختلفين فقد يثير شعوراً بالراحة والتخفيف من أعباء القلق في شخص معين ، ولكنه يؤدى إلى إحساس بالضيق في شخص آخر. لذلك فإن وصف دواء معين يحتاج إلى مهارة طبية والى فهم عميق بطبيعة الشخص وخصائصه الفسيولوجية والنفسية.

وتؤدى الجرعات الكبيرة من العقاقير إلى الإدمان والتعود. وحتى إذا توقف الشخص عن تعاطي هذه الأدوية دون إشراف طبى مخطط جيدا، فسيتعرض لما يسمى بأعراض الامتناع أو أعراض التوقف عن التعاطي[١٧] ، وتستمر هذه الأعراض من ثلاثة إلى سبعة أيام، وتحتاج إلى العلاج السريع لأنها قد تكون مصحوبة بنوبات من القلق والجزع العنيف.

وهناك من ناحية أخرى ما يسمى بالإفراط نتيجة للتزايد التدريجي لتحمل الجهاز العصبي مما يتطلب المزيد من التعاطي لهذه المهدئات. فالشخص الذى يجد في البداية أن ٥ ملليجرامات من الفاليوم تكفيه لتهدئة ثوراته الانفعالية وجوانب الضيق، يجد نفسه تدريجياً منساقاً إلى زيادة هذه الجرعة لكي يصل إلى نفس الأثر المهدئ الذي اعتاده من قبل. ويطلق الأطباء على هذه الظاهرة ما يسمى بالتحمل لوصف التزايد التدريجي في استخدام المهدئات من جرعات صغيرة إلى جرعات أكبر تزيد من فرص الإدمان، غير ما تسببه أحيانا من مشكلات تؤثر على سير العمليات العقلية العليا كصعوبة التذكر والنسيان.

من الأفضل إذن النظر إلى العلاج الكيميائي على أنه أحد جوانب العلاج وليس الوسيلة الوحيدة للتغلب على القلق والمشكلات الانفعالية. ونراه في أحسن الأحوال وسيلة للضبط الانفعالي لحين يتمكن الشخص من الاستفادة بالعلاجات النفسية والسلوكية التي نكتسب من خلالها مهارات الحديث، ومهارات المواجهة التوكيدية، والتعامل مع الضغوط الاجتماعية فضلا عن اكتساب بعض المهارات الضرورية لتحقيق التواصل والفاعلية ومعالجة الأنماط الصعبة من البشر. ولحسن الحظ أصبحت هذه الأساليب اليوم متاحة في شكل خدمات نفسية او كتب أو مجلات أو في شكل فنيات علاجية نتائجها مضمونة إلى حد بعيد.

---

[17] Withdrawal Symptoms

فإذا عجزنا عن المواجهة علينا أن نتحايل وان نبحث عن مصادر أخرى تساعدنا على التقليل من آثاره المدمرة. ويعتبر العلاج النفسي بما يمدنا به من مؤاذرة، وتفكير عقلانى، و مهارات اجتماعية أحد أهم الحلفاء فى هذا الصدد. نعم أصبح بالإمكان تهدئة القلق ومعالجتة بقدر كبير من الفاعلية بأساليب سلوكية ونفسية بديلة لاستخدام العقاقير المهدئة كممارسة الاسترخاء. أما كيف نمارس الاسترخاء عل نحو مهنى ومنظم، وماهي الأساليب المختلفة لممارسته على نحو فعال فهذا إجراء يطول الحديث عنه و أرجو أن تتاح لى فرصة أخرى للحديث عنه بشكل مفصل.

قاسم مشترك

ان الأساليب التى عرضناها حتى الآن تتضافر جميعها فى مبدأ عام وهو أن مغالبة القلق تأتى بالتعرض(المباشر أو التدريجي) وليس بتجنب المواقف والأفكار المثيرة للقلق حتى نعتاد عليها. ولهذا فإن من بين كل تيارات العلاج النفسى منذ قرون نجد أن أنجحها هى تلك التى تخطط للتعرض ومواجهة القلق.

إن مخاوفنا ومصادر القلق لدينا ستختفى حالما نواجهها بتصميم وعزم.

وكل هذه الطرق التى أشرنا اليها سابقا ما هى الا طرق لمواجهة القلق والتعرض له فى الجوانب الثلاثة التى سبق الاشارة اليها. ولكى نضمن أكبر قدر من الفاعلية فى استخدام هذه الطريقة هناك بعض التوجيهات:

- التعرض لمواقف القلق مطلب ضرورى للصحة. وسواء تم هذا التعرض من خلال تخيل هذه المواقف، أو من خلال الدخول فيها بشكل فعلى، فان النتيجة واحدة. الا أن من الأفضل أن يتم تعرضنا بطريقة تخيل هذه المواقف ثم أن ننتقل بعد ذلك للمواقف الفعلية المرتبطة باثارة القلق.
- كلما كان التعرض للمواقف الإنفعالية مبكرا ولفترات طويلة كلما كان تأثيره أنجح، فمن الأفضل مواجهة الخطر منذ البداية والاستمرار فى مواجهته حتى يتلاشى دائما.
- ان القلق الذى يحدث خلال العلاج فى المواقف التدريجية أو مواقف التفجير الإنفعالي لا يؤدى عادة إلى نتائج أو مضاعفات. ولا زال بعض الأطباء والمعالجون حتى الآن يترددون فى السماح لمرضاهم بالدخول فى مواقف تثير القلق خوفا من الاصابة بمشكلات انفعالية. لكن هذا غير صحيح ولا يوجد ما يدل على حدوث هذه المضاعفات. بل يوجد ما يدل على أن نوبات الفزع التى تتم فى المواقف الفعلية من خلال التعرض للخطر فى موقف العلاج تكون أقل من السابق وهناك ما يدل على أن اثارة القلق بشكل مقصود فى مواقف التدريب

والعلاج النفسى لا يؤديان الا إلى تقليد باهت لنوبات الفزع الحقيقية التى تصيبنا فى هذه المواقف الفعلية.

- أما العلاج الكيميائي باستخدام العقاقير المضادة للقلق فمن الأفضل أن لا نعامله بأنه ليس الوسيلة الوحيدة للتغلب على القلق والمشكلات الانفعالية، وليس الطريقة العلاجية الوحيدة الفعالة. من الأفضل أن نعامله في أحسن الأحوال كوسيلة للضبط الانفعالي لحين يتمكن الشخص من الاستفادة بالعلاجات النفسية والسلوكية المتاحة.

الاسترخاء العضلي:

يعتبر أسلوب الاسترخاء العضلى بطريقة منظمة عضلة عضلة الآن منهجا أثيرا للتغلب على التوترات المصاحبة للقلق الاجتماعي، ويستخدمه البعض كبديل للعلاج الكيميائي باستخدام المهدئات النفسية. لهذا نجد أحيانا أن مجرد الاسترخاء العادى بالرقاد علي أريكة أو الجلوس فى مكان مريح هادىء قليل الإضاءة والضجيج من شأنه أن يؤدى إلى تغيرات انفعالية ملطفة تساعد علي تنمية أسلوب هادي في التعامل مع جوانب القلق اليومي. وفضلا عما للإسترخاء من آثار انفعالية مهدئة بشكل عام فإنه يستخدم بمصاحبة العلاج التدريجى للتغلب على ما تسببه المواقف الخارجية من توترات وصراع.

علاج الخجل الشديد كعامل معزز للقلق الاجتماعي:

وقد ساعدت دراسات زيمباردو في الخجل على ريادة الجهود النفسية والاجتماعية والسلوكية على إيجاد وسائل وطرق معالجة هذه الظاهرة المرضية.

والواقع أن تنمية المهارات الاجتماعية الخاصة بالتواصل والتفاعل مع الآخرين يعتبرا ضرورة ملحة في علاج الخجل الشديد و بداية موفقة لضبط مشكلات القلق الاجتماعي باستخدام الطرق التالية في تنمية المهارات الاجتماعية. من هذه الطرق:

التعرض التدريجي للمواقف المرتبطة بإثارة الخجل:

مواجهة الخجل وإزالة أسبابه من خلال تعريض المريض تدريجيا لخبرات اجتماعية إيجابية، ومن إحدى هذه الطرق ما يسمى بلعب الأدوار أو التمثيل المسبق للدور التفاعلي المرتبط بالخجل وإثارة الحرج للمريض. وفق هذا الأسلوب يقوم المريض بالتظاهر بتمثيل دور إيجابي في مواقف تسبب الإحراج للمريض مثل التظاهر بالتواصل مع الآخرين وبدء حديث معهم وبمرور الوقت يتحول موقف التريب من التظاهر والتمثيل إلى سلوك حي في الحياة الواقعية.

المجازفات المحسوبة:

المجازفات المحسوبة من خلال تدريب العميل على الإقدام على أداء عمل معين وحيوي بالنسبة له أو لها و لكنه لم قادرا على القيام به بسبب خجله مثل:

- مبادرة شخص غريب بالتحية.
- المبلدرة بالتعرف على شخص مهم....
- القيام بالخطوات الأولى لبدء حوار أو تبادل الحديث مع الآخرين.
- استخدام أسلوب الثناء والدعم الإيجابي ببعض جوانب القوة والتميز في الآخرين.
- المبادرة بالتحية مع التبسم و التواصل البصري في المواقف اليومية.
- طلب المساعدة والعون من الآخرين حتى ولو لم نكن في حاجة ضرورية لها (مثل السؤال عن أماكن التسوق، أو كيفية الوصول إلى عنوان معين..)

نصائح من "زيمباردو:"

البروفيسور فيليب زيمباردو، رئيس جمعية علم النفس الأمريكية سابقا وأحد خبراء علم النفس والمعروف أيضا باهتمامه بموضوع ظاهرة الخجل الاجتماعي باعتباره صاحب كتاب معروف في موضوع الخجل جعل منه رائدا من رواد البحث العلمي والعلاج في دراسات الخجل في جامعة ستانفورد والولايات المتحدة. يذكرنا زيمباردو مؤلف كتاب الخجل، أن الخجل عندما يكون مناسبا للموقف يعتبر ميزة وصفة إيجابية ويعكس مواصفات الأدب والتهذيب والخلق الكريم إضافة لمواصفات الذوق والكياسة والتواضع واللطف، وبالتأكيد جميع هذه المواصفات تعتبر إيجابية.

لكن الخجل السلبي كما يسميه المؤلف (أو الخجل المرضي كا يسمبه كاتب هذا الدليل،) لايزيد عن كونه خلل و تعبير مضطرب في السلوك الاجتماعي للفرد لأنه خجل غير مبرر وله عواقب نفسية سيئة على الفرد من ضمنها تدهور الصحة النفسية و تقلص نشاطات الفرد في الحياة الاجتماعية.

وعن هذا النوع من الخجل السلبي يقدم زيمباردو بعضا من نصائحه و ممارساته العلاجية للمصابين بالخجل الشديد: حاول أن تتخيل نفسك في بعض المواقف التي تثير الخجل و القلق والارتبك لأنك تصاب خلالها بالخجل ، وحاول بالمقابل أن تفكر بما كنت ستفعله لو لم تكن خجولا واستمر يوميا على نفس المنوال ولمدة أسبوع وبعدها إذا واجهت على أرض الواقع مواقف مماثلة (طبيعية أو حاول العمل على اختلاقها) وتصرف حيالهابحسسب ما فكرت به مجددا.

حاول أن تتصرف بنفس النمط و الأسلوب الذي ينطبق على الشخص الذي يتحكم في خجله، ستجد بعد ذلك أنك تتقدم و تتطور إيجابيا و تحقق المزيد من التحكم في الخجل و ما يصحبه من اضطراب وقلق.

وعن **القلق من الجنس الآخر** يذكرنا زيمباردو أيضا أنه خجل طبيعي ولكنه غير ضروري فكلا الطرفان يرغب بالحديث مع الآخر، وكل ما هو مطلوب هو الشجاعة في المبادرة بالحديث على أن يكون ذلك في الوقت المناسب والموقف الاجتماعي المناسب، والأسلوب الذي يتناسب مع مقتضيات الموقف: في الجامعة مثلا يكون من الملائم ان نتبني أسلوب المبادررة لمنا قشة موضوعات أو تعليقات خاصة بالمحاضرات و موضوعات الدراسة ، أما في مجال العمل فقد يكون من الملائم أن يكون الحديث عن الترقيات والأجازات و ما حدث في بعض الاجتماعات.. إلخ.

وعن نفسه ذكر زيمباردو أنه كان يميل للخجل الشديد خلال فترة دراسته الجامعية، وقد ابتكر طريقته الخاصة التي يوصي بممارسة اساليب تماثلها إذا كنت تميل للخجل الشديد و تود أن تخلق مواقف تساعدك على المبادرة، لقد كان يحمل معه كتابا أو مجلة أو شيئا ملفتا للانتباه يثير فضول الآخرين، وكن جاهزا للرد على الاستفسارات وملاحظات الآخرين في موضوع تتقن الحديث فيه وبإمكانك أن تتشعب و تفيض في تفاصيله.

عودة إلى "جهاد"

نعود إلى "جهاد" لقد تركناه في حالة يرثى لها من القلق والخوف من الفشل المهني بسبب عجزه الشديد عن التعامل مع مخاوفه الاجتماعية. وقد آن الأوان لأن أوضح للقارئ الخطة التي اتبعتها مع "جهاد"، إنها تتماثل مع الخطط الحديثة في علاج القلق الاجتماعي، واعتقد أنها ستحقق لجهاد ولأمثاله من المصابين بالقلق الاجتماعي الخلاص النفسي والقدرة على التخفف من مخاوفهم الاجتماعية المرضية مما يسمح لهم بعد ذلك أن يعيشو حياة معتادة لا تختلف كثيرا عن حياة الناجحين مهنيا ونفسيا.
إن جزءا رئيسيا من العملية العلاجية التى اتبعناها لمساعدة "جهاد" تطلب منا توجيه العملية العلاجي وفق مسارين رئيسيين هما:

١. تقوية الجوانب الصحية من السلوك باستخدام الاسترخاء على نحو روتيني، والنشاط الرياضي والتفكير العقلاني والتشجيع على توسيع شبكة العلاقات الاجتماعية الدافئة.
٢. تدريبه على بعض الآليات المعارضة لسلوك القلق الاجتماعي بالتركيز على أسلوب التعويد التدريجي

للمواقف المثيرة لمخاوفه بطريق التخيل أولا، ثم بعدها التعرض لمواقف فعلية وتفاعلات حية بآخرين، بإشراف سلوكي مباشر حتى تتحيد مشاعره ويصبح أقل توترا وقلقا وأكثر قدرة على تحمل مواجهة الآخرين و من ثم التعبير أمامهم عن مشاعره وأفكاره بحرية.

تنمية التوجهات الصحية:

لأن مخاوف "جهاد" الاجتماعية لا تتعلق بمواقف محددة، بل امتدت لتشمل قائمة مطولة مصحوبة بوجود قلق عام وتوتر منذ أيام الطفولة، فقد تطلب علاجه وضع منهج مطول نسبيا ليشمل كل أنواع العلاج التي نستخدمها عادة في علاج القلق العام بما فيها الأساليب التي تقلل من الاضطرابات العضوية المصاحبة للقلق مثل الاسترخاء وأساليب التنفس من البطن.

فقد وجد "جهاد " في الاسترخاء أسلوبا جيدا ومقبولا للتخفف من المشاعر العامة بالتوتر والقلق والتوجس، وقد ساعده ذلك على التشجع لحضور الاجتماعات الأخرى بدون توتر شديد.

ولهذا طلبنا منه أن يمارس الاسترخاء مرتين يوميا على الأقل. وقد وجدنا أن استجابته لأسلوب الاسترخاء العميق كانت أفضل لديه من استجابته للاسترخاء العضلي بالنقيض، ومن ثم طلبنا منه أن يعتمد في المارسة اليومية على هذا النوع من الاسترخاء العميق.

كذلك اتفق معنا على أن يمارس "المشي" و "الهرولة" لأربعة مرات أسبوعيا لمدة ٣٥ دقيقة في كل مرة على حده. وقد حقق له ذلك نجاحا ملحوظا في التخفف من التوتر وخفض مستويات القلق خاصة بعد انتهاء يوم العمل والعودة لمنزله.

فضلا عن هذا طلبنا منه أن يحاول تنمية علاقات اجتماعية شخصية ببعض الزملاء ممن يتسمون بالدفء والمودة و تجنب النقد.

إن البرنامج الذى رسمته له استند على تقوية الجوانب الصحية في سلوكه بما فيها الاسترخاء اليومي، والنشاط الرياضي والتفاعل الاجتماعي، وبهذا مهد له ذلك أرضية تسمح له بزيادة أمله، وتشحذ من قواه وقدراته على التخلص من القلق الاجتماعي.

ومن ثم بدات معه الجانب التخصصي من الخطة وهو التركيز المباشر على مخاوفه الاجتماعية.

خطة "جهاد" في التخلص من القلق الاجتماعي:

استندت خطة علاج القلق على أسلوب تدريب الحساسية من خلال مبدأ التعويد التدريجي خطوة فخطوة **بالطريقة التخيلية ثم الانتقال بعدها لطريقة التعويد التدريجي في مواقف فعلية حية.** وقد تبين بالاتفاق مع جهاد وجود ١٠ مدرجات يمثل كل منها خطوة نحو الهدف النهائي وهو تقديم شرح لموضوع أمام مجموعة كبيرة من الناس لفترة تتراوح من ١٥- ٣٠ دقيقة. بالتدرج الآتي:

١. الجلوس في جماعة صغيرة (يعني أقل من ٥ أفراد) لمدة ١٥ دقيقة.
٢. الجلوس في جماعة صغيرة (يعني أقل من ٥ أفراد) من ١٥ – ٤٥ دقيقة.
٣. الجلوس في جماعة أكبر (يعني أكثر من ٥ أفراد) لمدة ١٥ دقيقة.
٤. الجلوس في جماعة أكبر (يعني أكثر من ٥ أفراد) لمدة ١٥- ٤٥ دقيقة.
٥. تكرار الخطوات من ١-٤ السابقة ولكن مع الإدلاء بتعليق واحد على الأقل خلال اللقاء
٦. تكرار الخطوات من ١-٤ السابقة ولكن مع الإدلاء بتعليقين أو أكثر على الأقل خلال اللقاء.
٧. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة دقيقة.
٨. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة ٣ دقائق.
٩. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة تتراوح من ٥- ١٠ دقائق.
١٠. تكرار الخطوات من ٧-٩ السابقة أمام جماعة أكبر.

وبالاتفاق معه ركزنا عملية التدريب بحيث يتخيل كل خطوة من الخطوات السابقة بطريق التخيل لكل تفصيل من التفاصيل التي اشتملت عليها مشاهد التخيل.

طلبنا منه كذلك أن لا ينتقل من مرحلة إلى المرحلة التي تليها إلا بعد أن يشعر بكامل الطمأنينة والراحة خلال عملية التخيل. وإذا حدث وأن شعر بأي قلق في أي مرحلة بعد تجاوزه لها، كنا نطلب منه العودة للمزيد من التدريب في المرحلة السابقة من جديد على أن يربطه بمشاهد هادئة و مطمئنة.

ووجد "جهاد" أن من الأفضل له لكي يحقق أهداف العلاج بنجاح وفاعلية أن يستخدم شريط كاسيت يسجل فيه تعليمات كل مرحلة من مراحل العلاج، ولم أجد بأسا في ذلك.

لقد أتقن "جهاد" الآن وحتى هذه المرحلة معالجة أي توتر أو قلق خلال الانتقال تصاعديا بمراحل العلاج التخيلي، ومن ثم أمكن الانتقال إلى أسلوب التعويد بأسلوب التطمين التدريجي في مواقف حية، ولتحقيق ذلك طلبت منه:

١. أن يكون مطمئنا لاستجابات رئيسه في العمل، بحيث يكون له قوة دعم اجتماعي. ولتحقيق هذا الهدف توصلنا إلى أن يطلب لقاء رئيسه منفردا ويجلس معه ليناقشه في مشكلته، وما تتطلبه من علاج على النحو المتفق عليه.
٢. وعليه خلال هذا اللقاء أن يوضح له أنه يرغب في أن يكون عضوا فعالا وأكثر قدرة على المساهمة الإيجابية خلال الاجتماعات، وأنه لهذا السبب التحق ببرنامج علاجي يساعده على التخلص من القلق الاجتماعي خطوة فخطوة.
٣. اتفق أيضاً مع رئيسه أن يحضر الاجتماعات القصيرة، وأن يسمح له أن يغادر الاجتماع مؤقتا إذا ارتفعت نسبة الشعور بالقلق لديه إلى الحد الذي يهدد إحساسه بالطمأنينة.
٤. وبعد أن يطمئن لنفسه في الاجتماعات القصيرة ولأدائه فيها يصبح بإمكانه أن يتقدم لحضور اجتماعات أطول فأطول.

لقد كان لمعرفة"جهاد"بأن لديه كامل الحرية في الحضور أو الانصراف في الوقت المناسب وباتفاق مع رئيسه ما ساعده على الانتقال لمواقف اجتماعية كانت تعقد تلقائيا ودون إعلان سابق.

و عندما وجد "جهاد" نفسه قادرا على المساهمة في اللقاءات العامة والاجتماعية الرسمية منها والتقائية بدأ يكثف نشاطاته للدخول في مزيد من تطوير إمكانياته في التدريس والشرح وتدريب الآخرين في مواضيع تخصصية خارج مؤسسته. ومن ثم انتهز فرصة قبوله بإحدى المؤسسات التعليمية الخاصة للتدريب على الانترنت والحاسب الآلي ليعلن قبوله بما عرضوه عليه من عمل فيها لبعض الوقت. إنه يشعر بالطمأنينة التامة لنجاحه في هذه المهمة، لأنه يعرف جيدا بأنها لن تكون أصعب مما عاناه في عمله " فعلى الأقل النجاح في التدريس حيث الكل يذهب لهدف محدد وهو التعلم والتدريب سيكون أقل إثارة وتوترا من اجتماعات العمل".

بهذه العبارة من "جهاد" أنهى جلسته العلاجية الأخيرة لينصرف مودعا وشاكرا لما تعلمه من مهارات ساعدته على التغلب على قلقه.

تذييل: اتصل "جهاد" بي يوما ليبلغني أنه استطاع الآن أن يحضر عددا من المؤتمرات العلمية ليقدم فيها محاضرات عامة لعينات متنوعة من الحاضرين بما فيها شباب المتدربين والأساتذة وكبار الأخصائيين في مجاله، وبالرغم من أن بعض مشاعر القلق تسيطر عليه خاصة قبل الإعلان عن محاضرته:

" إنني مع ذلك أشعر بأن هذا القلق طبيعي و هو "قلق حميد" كما تعلمت منك يا دكتور."
(مستخدما إحدى المصطلحات التي استخدمتها معه في إخدى اجتماعاتي به.)

الفصل 12

التعامل مع النقد والنقاد

من الصعب أن نجد شخصا يرحب بالنقد، و أكثر صعوبة من ذلك أن تجد شخصا يحب أن ننتقده علنا وعلى مرأي و سمع الآخرين وأن يقبل ذلك بصدر رحب.

لهذا دائما ما يصبح النقد الخارجي مؤلما، ويزداد ألمنا من النقد وضيقنا به عندما يصدر من الناس المهمين بالنسبة لنا، بعبارة أخري فالنقد قد يكون مهضوما إن جاءنا من شخص غريب أو من شخص نعرف أنه لا يحمل مودة لنا. لكن أقسى أنواع النقد وأكثرها إزعاجا وإثارة للضيق والتوتر ذلك الذي يأتي من الناس الذين نرتبط معهم بعلاقات حميمة كالزوج أو الزوجة أو أحد الوالدين أو من صديق عزيز. وبالمثل يكون النقد مؤلما إن جاء من أشخاص يحتلون مواقع قوة أو سلطة كالنقد الموجه لأدائنا من رئيسنا في العمل أو أساتذتنا والمشرفين علينا في حقل الدراسة أو التدريب.

ومن العوامل التي تثير لدينا مقاومة النقد و ضيقنا به الطريقة التي نفسره بها، فقد يصبح مؤلما إذا قمنا بتفسيره علي أنه رفض واستهانة بنا أو امتهان لشخصياتنا.

وعندما يتحول النقد لمصدر ألم، فإننا نواجهه دائما كما نواجه الأشياء المؤلمة، إما بطريقة عدوانية هجومية، أو بطريقة سلبية فنلتزم الصمت والتظاهر كأننا لم نسمع شيئا، أو بأن نقمع مشاعرنا بالألم بإظهار الموافقة السطحية علي كل ما يقال تجنبا للصراع والتهديد.

ومن جانبنا نعتقد واعتمادا على البحث العلمي بأن المواجهة السلبية للنقد وقمع التعبير عن المشاعر والتزام الصمت تهدد تكامل الفرد النفسي، وقد يتعرض نتيجة لذلك للاضطراب النفسي والجسمي بما في ذلك اضطراب الحالة المزاجية بما

تتضمنه من توتر أو اكتئاب نفسي، فضلا عن الصداع، وسوء الهضم، واضطراب الصحة العضوية.

وقد يتبنى بعض الأشخاص مواجهة النقد بطريقة عدوانية كالانفجار والغضب الشديد عند سماع النقد، أو السخرية والتهكم من الشخص الناقد. وبالمثل تعتبر الاستجابة للنقد بالعدوان والرغبة في الانتقام أو رد الصاع صاعين تعتبر استجابة لها أيضا نتائجها السيئة. فمن ناحية تغطي هذه الحيلة على مهارة التعبير عن مشاعرك الحقيقية التي تضيع في الدفاعات والانشغال بالانتقام وبالصراع وإثارته. فضلا عن أن الانتقام دائما ما يولد في الطرف الآخر رغبة مماثلة في الانتقام بما يثير مزيدا من التنبه للجوانب السلبية فيك، ومزيدا من الانتقادات.

ومن هنا تنبع أهمية تنمية الأسلوب التوكيدى الذي يعالج النقد بطريقة بناءة، والنظر إليه كفرصة للنمو والتغيير الإيجابي. و لكي يكون الانتقاد إيجابيا وبناءا فمن الطبيعي أن يتوقف الأمر على أي الطريقين يختار الفرد استجابة للنقد، أي:

- **طريقة تلقيه**
- **وطريقة توجيهه للآخرين.**

فلكل طريقة من هاتين الطريقتين أو المسلكين من مسالك النقد شروط و متطلبات ينبغي تحققها حتى يكون النقد فعالا وإيجابيا، وأن يؤدي إلي النتيجة التي نرغب فيها سواء كنا نتلقاه أو كنا بصدد توجيهه للآخرين.

كيف نتلقى النقد بطريقة فعالة وإيجابية؟

تعلمنا الأساليب التو كيدية بعض الحقائق الهامة بالنسبة لمواجهة النقد، منها أن نعدل تفسيرنا للنقد عندما يوجه لنا أو لعملنا. إن النظر للنقد دائما على أنه رفض واستهانة بنا أو امتهان لشخصياتنا، دائما ما يحرك فينا مشاعر الألم والرفض للنقد والناقد. إن هذا التفسير السلبي للنقد قد ينطبق على بعض أنواع النقد الهدام الذي يوجهه لنا الآخرون بدوافع شخصية قد لا تكون دائما معبرة عن نوايا حسنة نحونا.

عالج النقد مهما كانت مرارته بطريقة إيجابية

من النادر أن تجد أي شخص يحب النقد، لكن الدراسات الحديثة في علم النفس الاجتماعي تبين لنا أن مصدر الألم من النقد يرجع دائما إلي تفسيرنا له بأنه رفض وامتهان وعدوان من الناقد أو على ألأقل اننا غير محبوبين أو مقبولين من الطرف الآخر. لهذا نجد أن أقسى أنواع النقد ذلك الذي يوجه إلينا من الذين تربطنا بهم علاقات حميمة. ومن الممكن أن نعدل أستجاباتنا للنقد إذا نظرنا إليه على انه ليس إهانة بقدر ما هو وسيلة تمكننا من الوعي بأخطائنا حتى لا نكررها مستقبلا. إن النقد حتي وإن كان سلبيا و آتيا لنا من أطراف لا تحمل لنا الحب بالضرورة يمكن أن تكون له فوائده لأنه يكشف لنا عن نوايا المحيطين بنا ويبين لنا على الأقل أن هناك أمر ما يسير على نحو خاطئ في علاقاتنا بالآخرين. عالج النقد إذن مهما كانت مرارته بطريقة ناضجة تسمح لك برؤية الجوانب الإيجابية التي يمكن أن تجنيها منه.

قم الآن بتذكر نقد تألمت منه ألما شديدا، حدد ما شعرت به بالضبط، وضح مصدرة ولماذا تألمت منه. هل بالإمكان أن تعدل تقبلك له الآن. أوضح كيف؟

ولكن هناك أيضا إمكانية أن ننظر للنقد بصفته وسيلة تمكننا من الوعي بأخطائنا، والوعي بالخطأ يجنبنا من تكراره مستقبلا، ومن ثم يمكن أن يكون النقد بناءا وفرصة للنمو والتغيير الإيجابي بطريقة تساعدنا علي تحسين أنفسنا وتنبهنا للأخطاء التي قد نتورط فيها وأن نعالجها أولا بأول.

أن النقد حتى إن كان سلبيا وغير بناء، قد تكون له فائدته فهو يكشف لنا عن نوايا الآخرين، ويبين أن شيئا ما فينا يسير علي نحو خاطيء في علاقاتنا و تفاعلاتنا بالعالم المحيط، مما يتطلب منا التصرف علي نحو آخر، أو على الأقل أن نغير و نعدل من أساليبنا في التعامل.

بعبارة أخري، لا بد من معالجة النقد -أيا كانت مرارة طعمه وألمه- بطريقة إيجابية، إذ ليس من المهم في هذه الأحوال أن يكون النقد بناءا أو غير بناء. ففي كل الأحوال من الممكن التعامل معه علي نحو مفيد من حيث أنه فرصة لتطوير الشخصية أو التجويد في العمل، أو فرصة لاجتثاث بعض الأعشاب الضارة في علاقاتنا بالآخرين خاصة مع من نحمل لهم حبا و مودة.

ومن ثم تستند استفادتك من النقد و تتوقف فاعليته في تطوير الشخصية على كيفية تلقيه وفق أربع استجابات ننصح بالتنبه لها عند تلقى انتقادا خارجيا، هي:

- أطلب التحديد، أي أن يحدد لك الطرف المنتقد ما هو انتقاده بالضبط وما سببه، وما هي جوانب السلوك التي تظهر منك لتبرير النقد الموجه.
- تدرب على الإصغاء، وقلل قدر ما تستطع من دفاعاتك الغاضبة والتورط الانفعالي في مزيد من المشاحنات وتبادل الاتهامات خاصة عندما يكون الانتقاد من أطراف تربطك بهم علاقات أسرية حميمة أو علاقات عمل في الوظائف العليا.
- فكر فيما تسمعه أو سمعته ، ولا تندفع فوريا للاستجابة.
- امنح نفسك فرصة من الوقت والتفكير و التنظيم الذهني حتى تكون ردودك مقنعة ومستندة على التفهم الجيد بدوافع النقد ونتائجه وسياقه الأعم.

توجيه النقد بطريقة فعالة وإيجابية

تتوقف فاعلية النقد و إيجابياته على طريقة توجيهك له ويتطلب ذلك شروطا منها:

١. أن تكون دوافع توجيهه معروفة: هل أنت توجهه للآخر لأنك غاضب منه أو منها، وبالتالي تستغل موقفا غير ملائم لتصب جام غضبك و توجه النقد بطريقة انفعالية ثائرة؟

- أم انك توجهه لتعبر عن خيبة أملك في أمر من الأمور، وبالتالي تريد أن تحمل الآخر المسئولية الكاملة لما تشعر به من إحباط وخيبة أمل بطريقة هروبية تجنبك مواجهة مسئولياتك عن الفشل في بعض الأمور؟
- أم أنه نابع عن الضيق من الآخرين أو بأطراف أخري ليست لها أي صلة بالشخص الذي توجه له النقد، وصادر عن غل وغيظ من مواقف خارجية و ها أنت ذا تجد هنا كبش فداء لغضبك و سخطك الخارجي؟

بعبارة أخري يجب أن تحدد دوافعك الحقيقية للنقد بحيث تكون نابعة من دوافع و رغبات صادقة في تحقيق مكاسب متبادلة لك وللآخر. في هذه الحالة سيكون من السهل أ ن تحقق ما تريده من النقد وأن تصوغه بطريقة هادئة لا تستند على الانفعال والحنق والكبرياء

بل عن رغبة صادقة في تحقيق تغيرات إيجابية في جميع الأطراف الداخلة في عمليات التواصل.

٢. تعرف على الظروف المناسبة لتوجيه النقد، فمثلا، اختر الموقف الملائم للشخص أو الأشخاص الذين توجه لهم النقد. فكلما كان الطرف الآخر هادئا و في موقف مطمئن، كلما كانت قابليته للتوجيه أفضل. ومن ثم تجنب أن يكون توجيه النقد في ظروف مهددة أو جارحة للشخص.

٣. النوعية والتحديد. كن نوعيا ومحددا في انتقاداتك.. لا تنتقد الشخصية، بل انتقد الأفعال والتصرفات المطلوب تعديلها بشكل محدد وقدم مقترحاتك لتعديلها.

٤. طعم انتقاداتك بالإيجابيات حتى لا تبدو بشكل انتقادي مهدد، بل إنها تنطوي على أمور إيجابية وسلبية معا. بعبارة أخرى، عندما تجد من الضروري أن توجه نقدا لطرف آخر، ضع انتقاداتك في شكل غير مهدد وبعد أن تنبهه أو تنبهها للكثير من الجوانب الإيجابية فيه أو فيها، وان النقد الذي توجهه لا ينبع إلا عن رغبة صادقة للتوجيه نحو مزيد من الإيجابية والفعالية.

٥. ركز على اللحظة الحاضرة وأنواع السلوك الحالية، ولا تنتقد التصرفات التي صدرت عن الشخص في السابق.

٦. تفهم مشاعرك الشخصية عندما يوجه لك أحد انتقاد ما، وحاول أن تتصور الشخص الأخر و كأنه في نفس ظروفك عندما تواجه نقدا خارجيا. إنه بشكل ما مثلك سيكون حساسا للنقد الخارجي وسيتسم سلوكه بالفاعلية وحماية الذات من التهديدات التي قد يحملها النقد لنا.

٧. أطلب إيضاحات و افتح مجالات لمزيد من الفهم والتفاوض.

٨. تجنب مشاعر الانفعال والغضب عندما توجه نقدا لطرف آخر، بعبارة أخرى حاول أن تتحلى بالضبط النفسي والانفعالي.

٩. افصل ما بين الحقائق والمشاعر، ومن ثم وضح المواقف التي تحتاج للتعديل وافصلها عن مشاعرك الشخصية نحوها.

١٠. تدرب على الغفران والعفو، وافتح مجالات متسعة لتحسين سلوك الطرف الآخر، وامنحه أو امنحها بعض الوقت لتغيير السلوك.

١١. لا توجه انتقاداتك في شكل إنذارات وتهديدات، بل حاول أن تظهر فيها حسن نواياك ورغباتك في استمرار العلاقات به أو بها على نحو إيجابي.

١٢. وأخيرا اعرف متى تتوقف، وأن لا تكون لنقدك ذيول ونتائج سلبية تصبغ أساليب تفاعلك بالطرف الآخر مستقبلا.

هذا ما يجب أن تتجنبه في حالة اضطرارك لتوجيه نقد ترجو له أن يكون فعالا

١.	لا تعمم	لا تعمم باستخدام عبارات مثل " أنت دائما تفعل هذا" أو "إنك لا تفعل ما أقوله لك أبدا."
٢.	لاتنتقد الشخصية، انتقد تصرفات وسلوك	" إنك شخص ناكر للجميل،" أو "إنك إنسان حقود." أو " أنت شخص سيئ بطبعك."
٣.	لا تبالغ في تصوير الأمور حتى لا تساهم في تحويلها من سيئ إلى أسوأ	" ستدمر سمعتنا وسمعتك إذا لم تغير شخصيتك وطريقتك في التفكير والتعامل." أو " ما فعلته لا يمكن إصلاحه."
٤.	لا تقطع بعدم إمكانية الشخص على التغير في المستقبل	" أنا واثق تماما أنك لن تتوقف عن ذلك."
٥.	لا تلم ولا تتجنب بعض المسئولية.	" هذا عيبك دائما.. إنك مسئول على كل ما تنهى إليه الأمر من نتائج سيئة."
٦.	لا تقم بدور المعالج النفسي.	" إنني أعلم جيدا دوافعك الخفية لذلك،" أو " أعتقد أنك تحتاج لمعالج نفسي فتصرفاتك لا تصدر إلا عن مجنون."
٧.	لا تسب ولا تشتم.	تجنب كل العبارات التي تنطوي على اتهامات وعيوب شخصية، أو تشبيهات بها تعريض بالمستوي الاجتماعي أو الفكري، أو غير ذلك من أوصاف توحي بالسب والشتيمة.
٨.	لا تهن أفراد أسرته أو أسرتها.	" إنك ناكر للجميل مثل والدك." أو "هذا اسلوب والدتك في التفكير." أو "إنك تتصرف تماما كوالديك."
٩.	لا تستخدم الألقاب المهينة	جاءت السيدة النكدية." أو " "سي السيد، يامرحبا به."
١٠.	لا تصر على المناقشة الفورية	لأن بعض الناس يحتاجون لبعض الوقت لهضم الانتقاد الموجه، ووقتا أطول لإمكانية التعديل" أريد هذا أن يتم فورا."

وأخيرا إن ما يمنح انتقاداتك للآخرين القوة التوجيهية التي ترجوها هو أن تكون نابعة من دوافع ورغبة صادقة في تحقيق مكاسب متبادلة لك وللآخر سواء بسواء.

الفصل 13

كن واعيا بدورك الاجتماعي واجعل من النجاح قدوتك

سنتعرض هنا بالشرح لأسلوبين من الأساليب المستخدمة في تيسير عملية تدريب المهارة الاجتماعية، وهما:

- الوعي بالأدوار والأداء العملي لها[18]
- والاقتداء بالنماذج السلوكية الفعالة[19].

وعيك بدورك الاجتماعي وإتقانك لأدائه

عندما ذكر " شيكسبير " ذات مرة " أن العالم مسرح كبير وكل منا يقوم بدور يؤديه،" فإنه قد عبر بهذه العبارة عن حقيقة نفسية واجتماعية شديدة الدلالة بالنسبة لما نتطلبه من صحة نفسية و فاعلية اجتماعية. فقد صدق لأننا نلعب أدوارا متنوعة في الحياة.

إن كل فرد منا يقوم في الواقع وفي اللحظة الواحدة بعدد كبير من الأدوار الاجتماعية التي قد لا تكون محددة بشكل دقيق أو رسمي. فبعض الأدوار الاجتماعية كدور الزوج أو الزوجة، أو الصديق أو المرءوس أو الرئيس لا تكون محددة بلوائح، ولكنها تكون مطلبا من مطالب الوضوح في العلاقات الاجتماعية بالآخرين. فمعرفتنا بمتطلبات كل دور اجتماعي نقوم به أو يقوم به من هم حولنا تساعدنا على التنبؤ بسلوك الآخرين، وتنبؤنا بسلوكهم يساعدنا على تفهم مشاعرهم وأفعالهم بصورة جيدة، ومن ثم نحقق في مثل هذه المواقف أعلى درجات من الفاعلية. ويقوم جزء كبير من نجاح الشخص اجتماعيا وفاعليته وصحته في قدرته على القيام بالدور (أو الأدوار) المطلوبة منه، وأدائه لكل منها بنجاح وثقة.

---

[18] role playing
[19] modeling

ويتوقف نجاح الفرد مهنيا ونفسيا على مدى ما يتمتع به من قدرة على القيام بالأدوار المطلوبة منه بتوازن و نجاح. فالشخص الواحد يقوم- عادة بأكثر من دور فالطبيب طبيب بين مرضاه، وهو صديق، وزوج، وأب، وموظف بحسب العلاقة المرسومة له مع الآخرين. وقد يصعب أحيانا على الشخص أن يقوم بهذه الأدوار مجتمعة بإتقان، خاصة إذا تعارضت مطالب أداء دور معين بنجاح بأداء دور آخر كدور "الطبيب" مثلا عندما يتعارض القيام به بأداء دوره "كزوج" في المنزل أو "أب" بين أبنائه بسبب ما يتطلبه دوره الطبي من وقت وجهد. وليس نادرا لهذا أن نجد مشكلات نفسية وانفعالية تنتج بسب التعارض في أداء الأدوار أو الصراع بينها.

وتشكل المواقف الاجتماعية الجديدة التي يضطر الفرد إلى الدخول فيها تحديا رئيسيا له. فالتقدم لوظيفة، ولإجراء مقابلة شخصية، والتقدم لخطوبة أو لزواج، أو لطلب معونة، أو لإعطاء أوامر في موقف قيادي تشكل جميعها تحديات للمعالج النفسي يجب عليه أن يكون قادرا على فهم متطلباتها و تعليمها لمن يطلبون منه العون في مشكلات الصراع الزوجي والمهني.

فهم متطلبات الدور :

ومن رأينا أن من أحد العقبات الرئيسية التي تواجه الإنسان في مواقف التفاعل الاجتماعي الجديدة تنتج عن عدم فهم الشخص لمتطلبات الدور الذي يقوم به. فالشخص الذي يتقدم لإجراء مقابلة شخصية للحصول على عمل معين، قد لا يكون مدركا لمتطلبات الوظيفة "أو" "الدور" المطلوب القيام به. ويستخدم المعالجون أسلوب تمثيل الدور قبل حدوثه بغرض زيادة القدرة على مواجهة الإحباط والعجز في المواقف الاجتماعية الحاسمة.

إتقان الدور

ويستخدم أسلوب لعب الأدوار أيضا في الحالات التي يكون من المطلوب فيها أن يدرب الشخص نفسه على تحمل الإحباط والتحكم في الغضب، وتجنب الاندفاعات الحمقاء والتهور. ولهذا يحتاج اللمارس النفسي- الاجتماعي أن يكون على وعي بالعديد من الأساليب العلاجية لمساعدة المتدربين على إتقان أدوارهم في الحياة، وتعلم مهارات اجتماعية تتطلبها العلاقات بالآخرين وبالتالي توقعاتهم عنا. من ذلك مثلا ما يقوم به الممارس من حيل علاجية في جلسات الممارسة يتمكن خلالها من إثارة مواقف- فعلية أو تخيلية- يكون من شأنها إثارة الغيظ أو الغضب أو الإحباط. ومن خلال ذلك يقوم المعالج بتدريب المريض على إظهار استجابة ملائمة تدل على ضبط النفس والثقة، وذلك بتوجيه اهتمام المتدرب لتطوير جوانب من السلوك والاستجابات الملائمة للاستجابة التوكيدية مثل:

- تأكيد التواصل البصري المباشر بالشخص المثير للإحباط.
- اتخاذ وضع جسمي واثق ولكن بطريقة لا تثير الانفعال.
- التدريب على بعض الاستجابات اللفظية أو العملية لإنهاء الموقف نهاية إيجابية مفيدة.
- التدريب على المعارضة والهجوم، وذلك بإبداء رأيك في التصرف المثير لضيقك بوضوح وبصدق.

وتزداد أهمية أسلوب "لعب الأدوار" عندما يتردد البعض في أداء الأدوار المرغوبة لهم صحيا ونفسيا واجتماعيا خوفا من الفشل فيها. فمثلا، تتطلب بعض المواقف منا أن نبدو بمظهر يتسم بدرجة عالية من الخبرة و الأهمية، مثل دور المدرس والطبيب والخبير والممارس السياسي. الشخص الناجح في أداء أي من الأدوار السابقة يعرف جيدا أن النجاح دور وأن الفشل دور، وربما اختار أن يقوم بدور الناجح لا دور الفاشل. خذ مثلا حالة مدرس جامعي قليل الخبرة إنه يشعر بالقلق عندما يتوجه لإلقاء محاضراته، وهذا القلق يمنعه من التواصل بطلابه وأن يتنوع في القائه للمحاضرة وفي اكتشاف مواضيع مثيرة تعمق موضوعه وتفتح مجالات متنوعة و ثرية للمناقشة. إنه حتى الآن قد اختار أن يؤدي عمله بفشل لأنه لم يستطع حتى الآن أن يميز بين دور الناجح ودور الفاشل. ما ذا لو أنه حصل على تدريب جيد باستخدام أسلوب لعب دور المدرس المتقن لعمله و الواعي بمتطلبات النجاح المهني؟ إنه في الغالب وبعد عدد محدد من الجلسات سيتمكن من الذهاب لمحاضراته بخطوات واثقة و بطريقة تتسم بالهدوء والاسترخاء لأنه تعرف جيدا على متطلبات النجاح المهني وأتقن لأداء الأدوار المطلوبة منه لتحقيق النجاح في أدائها حتى يبدو بالنجاح والفاعلية المطلوبة منه وأنه قد وجد مكانه الصحيح، ولم يعد يتردد في تحقيق متطلبات نجاحه المهني بحجة أنه أو أنها " لا تملك القدرة على أدائها.

لم لا تحاول أنت القيام بأدوار النجاح، إنه مجرد دور مهم لتحقيق السعادة الإنسانية من المطلوب منا أدائه من بين كثير من الأدوار الأخرى الملقاة على عاتقنا. تذكر أننا حتى وإن شعرنا بالقلق وعدم الثقة فإن ما يصيبنا من عجز عن ممارسة مهارة ما، فإننا لا نعدو القيام بدور الفاشل والعاجز عن ممارسة مهارة تتقنها ، أو تجاهل مهارة تريد اكتسابها.

الممارسة الفعلية للدور[٢٠]:

الخلاصة أنه ليس علينا فحسب أن نقوم بالعديد من الأدوار، بل وأيضا بمقدورنا القيام بكثير من الأدوار المتسمة بالنجاح والفاعلية.

[20] In vivo exposure

إذا كنت ترغب في أداء دور شخص اجتماعي يثق بنفسه وبقدراته على تحقيق النجاح في مواقف اجتماعية عملية، فالأمر بهذا المعنى ممكن ومتطلبات ذلك بسيطة:

- لاحظ الناجحين في مثل هذه المواقف، لا حظ بشكل خاص تعبيراتهم وأساليبهم في التفاعل بالآخرين بما في ذلك اللغة البدنية.
- أعد ممارسة أساليبهم بأن تتبسم وأن تبادر الآخرين بالتحية.
- في البداية قد لا يستجب لك البعض بنفس الطريقة، لكن من المؤكد أن بعضهم سيفعل ذلك.
- استمر في أداء هذا الدور ولا حظ الآثار الإيجابية التدريجية التي نتجت عن قيامك بهذا الدور: دور الإنسان الودود الإيجابي ولاحظ كيف أن مجر التبسم والمبادرة بالتحية قد خلفت هذه الآثار العميقة في حياتك.

ويطلق العلماء على هذا الأسلوب من أساليب التدريب: الممارسة الحية للدور، ويستخدمونه لمساعدة زوارهم في العيادات النفسية ومراكز الاستشارات النفسية والمهنية على ممارسة الأساليب العلاجية التي تساعدهم علي القيام بأدوار مهنية ناجحة واكتساب مهارات اجتماعية ونفسية كان يصعب عليهم القيام بها قبل ذلك بما فيها مهارات:

- المقابلات الشخصية عند التقدم لمهنة أو عمل.
- توطيد العلاقات بالجنس الآخر.
- التعامل مع نماذج السلطة والرؤساء.
- وأيضا تطوير مهارات التحرر من القلق الاجتماعي وبناء الثقة بالنفس وحرية التعبير عن االمشاعر.

إنك باختصار قادر من خلال هذا الأسلوب على ممارسة أي دور تريده وأن تكتسب ما لا حصر له من المهارات الضرورية لتحقيق النجاح المهني والسعادة الشخصية والفاعلية في الحياة اليومية والدائمة.

الاقتداء بالنماذج السلوكية الفعالة

مراقبة الآخرين والإقتداء بجوانب القوة فيهم

بالإمكان اكتساب الكثير من جوانب السلوك الإيجابي بما في ذلك المهارات الاجتماعية من مشاهدة الآخرين وملاحظة النماذج السلوكية المطلوب أدائها. وتكشف الدراسات المتعددة التي أجريت عن دور القدوة والإقتداء في تعلم الثقة والفاعلية في المواقف الاجتماعية. إن هذا الأسلوب ينجح في تحقيق كثير من التغيرات العلاجية الإيجابية في الشخصية. فمن خلال القدوة وملاحظة أداء الآخرين وهم يتصرفون بفاعلية، و يقومون بأدء السلوك الذي نرغب في اكتسابه يمكن أن نتعلم قطاعات عريضة من السلوك الاجتماعي الإيجابي منها:

- الغيرية
- تقديم العون للآخرين
- التفوق المهني
- إدارة الوقت وتنظيمه بشكل فعال
- الاستمتاع بالوقت
- طرق تأكيد الذات والتعبير عن التوكيدية
- المشاركة الوجدانية والمجاملات الاجتماعية
- وتطوير علاقات سهلة بالآخرين.

وغني عن الذكر أن تدريب هذه الخصائص تساعد دون شك على الإقلال من المشكلات النفسية الشائعة كالاكتئاب والقلق.

وتتوقف فاعلية القدوة كأسلوب من أساليب تعديل السلوك على شروط من أهمها: وجود قدوة فعلية أو شخص يؤدى النموذج السلوكي المطلوب إتقانه، أو قدوة رمزية من خلال مشاهدة فيلم أو مجموعة من الصور المسلسلة بطريقة توجه الأنظار إلى جوانب السلوك المطلوب تدريبها.

وهناك أيضا خصائص ينبغي توافرها في القدوة أو النموذج الذي نلاحظه. فنحن لا نستجيب بدرجة مساوية لما نشاهد، ولا نتأثر بنفس الدرجة عندما نلاحظ نفس الشخص. فمثلا كشفت البحوث العلمية عن أن الاقتناع بالسلوك الذي يقوم أو تقوم به القدوة يكون سريعا وسهلا إذا توافرت في القدوة شروط منها:

- التشابه أو التقارب في العمر
- والتماثل في الجنس
- الإطار الاجتماعي والحضاري.
- والقدوة الناجحة، أي الشخص الذي سنقوم بمحاكاته ينبغي أن يكون خبيرا بالسلوك موضوع التدريب(أو يكفى أن ندركه كذلك).
- وذا مركز عالي
- وعلى درجة من الجاذبية والإقناع.
- وتتوافر فيه أو فيها سمات شخصية مقبولة، والتي منها على سبيل المثال، أن يكون من النوع الودود والمتعاون. (Sprafkin & others1993, p.17).

وهناك شروط ومحكات تتعلق بالسلوك ذاته، أي بطريقة عرض المهارة المطلوب إتقانها. إذ تزداد فاعلية القدوة عندما يؤدى السلوك المرغوب:

- بوضوح وببساطة
- وبشكل تلقائي خال من الاصطناع،
- وبتسلسل منطقي يكشف عن المراحل المختلفة التي يمكن أن يمر بها السلوك ويتطور.

وهناك شروط تتعلق بالمتدرب ذاته، فمن المفيد لكي يحقق المتدرب أقصى درجات الفاعلية أن يكن:

- منتبها جيدا للجوانب الهامة من السلوك المطلوب المتدرب عليه، بما في ذلك طريقة الأداء وكل مل يتعلق بالجوانب الأدائية للسلوك المرغوب.
- فضلا عن هذا، يجب أن نشجع الشخص على أداء السلوك المرغوب، وتنفيذه عمليا، وأن يتم تدعيم أدائه للسلوك تدعيما إيجابيا،
- كما ينبغي أن يحمل له السلوك الجديد مزايا نفسية واجتماعية عند ممارسته فيما بعد.

وتزداد فاعلية القدوة عندما يكون التواصل بين المدرب والمتدرب تواصلا إيجابيا وفعالا. ومن العوامل التي تبين أنها تساعد علي تيسير التواصل الإيجابي بين المدرب والمتدرب:

- التشابه بينهم من حيث عوامل الشخصية.
- والاتجاه نحو السلوك المطلوب إتقانه.
- وطبيعة المشكلة التي يعانيان منها.
- ووجود هدف مشترك من التدريب.
- و مما يساعد على المزيد من الفاعلية في عملية التواصل بين الطرفين أن يكون اتجاه المتدرب إيجابيا نحو القدوة من حيث درجة التقبل والحب، فنحن لا نقتدي عادة بمن لا نحب.

وعلى العموم فإن هناك ما يؤكد نجاح هذا الأسلوب في تحسين كثير من أنماط التفاعل الاجتماعي، ويلعب منفردا أو بالتعاون مع أساليب علاجية أخرى دورا فعالا في اكتساب مهارات متعددة من بينها مواقف التفاعل و اللقاءات المطلوب إجرائها في المواقف الفعلية. ومن الناحية العلاجية، فقد تبين منذ فترة طويلة أن استخدام القدوة يفيد في التخلص من كثير من المخاوف الاجتماعية، بما فيها القلق الاجتماعي، ومواجهة الجمهور. كما أن بعض الدراسات الحديثة نسبيا بينت أن من الممكن باستخدام هذا الأسلوب أن نساعد أنفسنا والآخرين على اكتساب جوانب إيجابية في علاقاتنا الاجتماعية، بما في ذلك: ضبط النفس في المواقف المشحونة بالانفعال، والفاعلية في أداء الأدوار الوالدية من حيث تقديم الرعاية للأطفال والرضع، والتشجيع على المشاركة الاجتماعية، وتقديم العون للآخرين ومساعدتهم في أوقات الأزمات

(Kendall & Braswell, 1982; Gambrill, 1987)

الفصل 14

الوعي بسلوك الآخرين ودوافعهم "الذكاء الوجداني"

- يخطــيء مــن يعتقـد أن النجــاح مفسـدة للآخرين
- ومخطـيء من يظـن أن النجـاح يجعـل من الناس كائنات أنانية مغرورة ونرجسية
- الحقيقة التي اكتشفتها عكس ذلك تماما:
- النجـاح يجعـل مـن الآخـرين أكثـر تواضـعا وأكثر تسامحا وتعاطفا..
- والفشل يضفي على الحياة مرارة وقسوة

(سومرست موم).

أخرج من "أنا" ك إلى سواك
ومن رؤاك إلى خطاك

(محمود درويش).

فهم مشـاعر الآخرين والقدرة علـى التنبؤ باسـتجاباتهم أيضـا. وتدريب مهارة التعامل مع المشاعر، تتطلب بدورها أن تصقل قدرتك على فهم مشاعر الآخرين وطبيعة الموقف الذي تتعامل معه، أي تحتاج إلي قدر مرتفع من الذكاء الوجداني[٢١]، وهو مفهوم تطور حديثا ولا بد من التعريف به وفهمه.

الذكاء الوجداني وتفهم مشاعر الآخرين:

أنظر للعبارات التالية وأجب عن كل سؤال منها بالموافقة إذا كنت تعتقد أنها تنطبق عليك أو عدم الموافقة إن كنت تعتقد أن العبارة لا تنطبق عليك:

- بعض الأشخاص يثيرون استيائي، مهما حاولت أن أبدو غير مهتم بهم.

[21] Emotional Intelligence

- كل شخص يعاني من بعض المشاكل في حياته، ولكن مشكلاتي النفسية أضخم من أي شخص آخر.
- عندما تواجهني مشكلة، تكون دائما نتيجة لفشلي مع الناس.
- لا أشعر بالراحة في المواقف التي تحتاج للتعبير عن إظهار المشاعر الطيبة والمودة والحب.
- عندما أقرر تحقيق هدف معين، أجد كثير من العقبات الخارجية التي تحول بيني وبين الوصول لأهدافي.
- أشعر بالملل وفقدان الصبر.
- أشعر بالتعاسة لأسباب لا أعرفها.
- أحتاج دائما لتأييد الناس حتى أرضى عن أي عمل أفعله.
- أحتاج لقوة دفع خارجية حتى أتمكن من ممارسة أعمالي بنجاح.

إذا كانت إجاباتك عن الأسئلة السابقة أو أمثالها بالإيجاب فمعني ذلك أنك تفتقر للذكاء الوجداني، أي أنك من النوع الذي تسيطر عليه التقلبات الانفعالية، والاستغراق في القلق. وأنك تجد صعوبة في تكوين علاقات مستقرة ودافئة بالآخرين. كما يعني أنك لا تشعر بالرضا عن نفسك ولاعن الآخرين و لا عن المجتمع الذي تعيش فيه. بعبارة أخري فإن فرصتك للنجاح والتفوق والسعادة في الحياة العملية والمهنية ستكون محدودة بالمقارنة بالشخص الآخر الذي يتمتع بعكس هذه المشاعر، أي ذلك الذي يتسم بقدرة عالية من الذكاء الوجداني.

فما هو الذكاء الوجداني؟

الذكاء الوجداني هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة علي ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات . فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني، يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن:

- يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.
- يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم
- يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.
- يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
- يتفهم المشكلات بين الأشخاص و يحل الخلافات بينهم بيسر.
- يحترم الآخرين ويقدرهم.

- يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
- يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه .
- يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.
- يميل للاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور.
- يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.
- يواجه المواقف الصعبة بثقة.
- يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.
- يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتهان الخارجي.

إذن فأنت تلاحظ أن الشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني يتصف بعدد من السمات والصفات التي يمكن تلخيصها فيما يأتي:

١. يدرك بوضوح دوافعه الشخصية بما في ذلك وعيه بمختلف المشاعر التي تتملكه حتى وهو في قمة الانفعال.
٢. يثق في نفسه ويتحمل مسئولية أفعاله.
٣. ينزع للاستقلال في تصرفاته وآرائه.
٤. يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما في ذلك الخلو النسبي من القلق والكآبة.
٥. ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية.
٦. قد يشعر بالكدر والضيق أحيانا كالآخرين ولكنه يتخلص من هذه المشاعر في فترات قصير بسبب ما يتسم به من عقلانية وحنكة.
٧. لديه قدرة عالية على التحكم في تقلباته الانفعالية، مع توظيف مشاعره وعواطفه لما فيه الصالح الشخصي دون تضحية بصالح الآخرين.
٨. يتفهمون جيدا ما يواجههم من آمال أو آلام، ومن ثم تتسع الفرص أمامهم للنجاح والتفوق وتكوين علاقات إنسانية فعالة بالآخرين.
٩. ولك أن تتوقع ما تستطيع تحقيقه في الحياة من فوز وتفوق إذا كنت تملك قدرا مرتفعا من الذكاء الوجداني بالإضافة للذكاء العقلي الذي يرتبط بالنجاح المهني وتحصيل العلم والمعلومات وغيرها من المهارات الفكرية والذهنية التي تقيسها مقاييس الذكاء التقليدية.
١٠. ومنذ تبلور هذا المفهوم، أصبح من أكثر المفاهيم رواجا في علم النفس لدرجة أن الرئيس السابق "كلينتون" عندما سألوه في إحدى

اللقاءات عن أهم المفاهيم التي أثرت في حياته المهنية ونجاحه السياسي والاجتماعي كان مفهوم الذكاء الوجداني من أكثر المفاهيم التي ذكر أنها أثارت تشوقه واهتمامه وأفادته في حياته أجل الفائدة.

الذكاء الوجداني يمكن تعلمه واكتسابه:

ولعل من أهم جوانب التطور إثارة في موضوع الذكاء الوجداني، ما يتعلق بتدريبه وزيادته في السلوك. فالذكاء الوجداني- بعكس الذكاء العقلي ونسبة الذكاء التقليدية- يتصف بعدد من المهارات التي يمكن تعلمها واكتسابها بيسر. وقد كشفت بحوث العلماء في هذا الصدد أن الذكاء الوجداني خاصية أو مجموعة من الخصائص يمكن تدريبها وتنميتها من خلال كثير من الأساليب التي تساعد علي تنميتها وتقويتها في الشخصية.

بعض ما يجب عمله لاكتساب هذه المهارة الوجدانية:

الآن عرفت ماهو الذكاء الوجدانى وتعرفت على بعض خصائصه الثابتة، ويبقى لك أن تعرف بعض ما يجب عمله لاكتساب مهاراته.

أمكن للعلماء أن يكتشفوا كثيرا من أسرار هذا النوع من الذكاء كما استطاع البحث العلمي أن يمنحنا كثيرا من التوجيهات التي ترفع من معدل الذكاء الوجداني من بينها:

- تدريب الذات على الهدوء والاسترخاء في مواجهة الأزمات.
- تنمية الوعي بالمشاعر والانفعالات السلبية التي تتملكك أحيانا دون توقع.
- التنبه بشكل خاص لحالات القلق والاكتئاب والغضب، والعمل على التخلص أو الإقلال منها ما أمكن، لأنها تعيق تفاعلاتك الجيدة بالناس وتجعل بينك وبينهم سدا منيعا يعيق تفاعلك التلقائي بهم.
- مقاومة بعض الخصائص الشخصية التي تحرمنا من التعلم كالعناد والمكابرة. فلا تجعل العناد أو المكابرة يحرمانك من التعلم من الآخرين حتى ولو كانوا أصغر منك أو مختلفين عنك أو أقل مركزا أو سطوة.

> **تذكر:** الرأى الجيد والحكمة لا يعرفا التمييز فاطلبهما حيثما وجدتهما وأينما وجدتهما ومع من تجد هما.

- علينا أن ندرب أنفسنا جيدا على مواجهة الأزمات بهدوء، وأن نتصدى لحل الخلافات خاصة تلك التي تثور عندما نواجه مختلف

التأثيرات السلبية والعقبات التي قد تطرحها أمامنا بيئة اجتماعية تعوق قدراتنا علي النمو السليم والصحة النفسية.

- كذلكً ينصح العلماء بأن تنمى قدرتك على مواجهة النقد الخارجي. أنظر للنقد بوصفه فرصة للناقد والمنتقد للعمل معاً نحو تحقيق هدف له معنى للوصول إلى حلول ناجحة للمشكلات التي أثارت النقد، وليس بوصفه خصومة وتآمر.

- راقب اتجاهك بالتحيز والتعصب الشخصي ضد بعض الأشخاص المختلفين عنك اجتماعيا أو ذهنيا. تذكر أن التعصب نوع من الجمود العاطفي ولهذا تتصف الشخصية المتعصبة بالعداء نحو المختلفين عنا في الرأي أو السلوك مهما كانت الحقائق مختلفة عما نحمل من رأى متحيز أو توجه سلبي نحو الآخرين.

- لكي تنمى شخصيتك في اتجاه الذكاء الوجداني امنح فرصة لنمو مهاراتك على التعاطف ومؤازرة الآخرين ومد يد العون لهم. تذكر أن العطاء لا يكون ماديا فحسب بل يمتد ليشمل قدرتك على العطاء من جهدك ووقتك وعلمك. تذكر أنه إذا كان من أهدافك أن تمد يد العون والمساعدة للآخرين فثق أنك ستجد الكثير من الطرق الملائمة لعمل ذلك، فالمجال أمامك واسع جدا لتكون خدوما و قادرا علي مد يد العون لمن يحتاج.

- وأخيرا أنظر وتأمل العبارات أعلاه و التي بدأنا بها هذه الموضوع وعامل هذه العبارات على أنها عقبة في تطورك الشخصي ونجاحك في العمل، ومن ثم تجنب ما تصفه هذه العبارات من آراء أو سلوك، واعمل على أن تتصرف بعكسها. استمر في ذلك حتى تصبح تصرفاتك الجديدة عادية وترتبط بحق بما يسمى بالذكاء الوجداني.

- انتبه خلال تعاملاتك مع الآخرين إلى تفهم مشاعرهم وما يوجههم من دوافع وحاجات شخصية واجتماعية، فمثلا تفهم مخاوفهم، ومشاعرهم بالغيرة والغضب حتى تكون أقدر على توجيه تفاعلاتك معهم في الطريق الإيجابي دائما وبأقل قدر من الصراع. أنظر للجدول الآتي الذي يعرفك بأهم الدوافع التي توجه سلوك الآخرين، وحاول أن تتفهمها فيمن حولك وأن تكيف سلوكك نحوهم بحسب ما تكشفه لك ملا حظاتك عن دوافعهم.

- إذا كنت أبا أو أما ويهمك أن ينشأ أطفالك بمستويات عالية من الذكاء الوجداني والثقة بالنفس وأن ينمى كل منهم مهارات النجاح في التعامل مع الآخرين، فإن النصيحة التي علي أن أسديها هنا هي أن تنتبه وتعي

العوامل التي تيسر نمو الذكاء الوجداني لدي أطفالك مبكرا، قلل من انتقاداتك لآرائهم. ناقش أرائهم في الناس والآخرين بدون تعصب. شجعهم على التعاطف مع الآخرين والتطوع للأعمال التعاونية والخيرية. دربهم مبكرا على اكتساب المهارات الاجتماعية وتنوع صداقاتهم بفئات مختلفة من الناس. شجعهم علي التخلي عن الغضب والاستجابات الانفعالية الحادة والغاضبة. ولعل أقصر طريقة تساعدك على ذلك أن ترسم أمامهم بتصرفاتك قدوة لهم على الهدوء وتجنب الانفعالات. أطلب منهم دائما أن يقدموا لك على الأقل ثلاثة حلول لأي مشكلة قد تواجههم أو تعترض نموهم.

باختصار نحتاج لصقل هذه القدرة إلى أن:

١. تلاحظ الشخص الذي يتفاعل معك من حيث **محتوى ما يقوله**، وأفعاله، ويشمل ذلك أن تتنبه إلى نبرته الصوتية، وإيماءاته، وإشاراته، وتعبيراته. ومن المؤكد أن انتباهك للشخص أو الأشخاص الداخلين معك في عملية التفاعل سيمكنك من اختيار:

- التوقيت الملائم الذي تبدأ فيها حوارا
- أو أن تنتقل إلى مستوى أعمق من الحوار،
- أو متى يجب أن تنهي الحوار وعملية التفاعل.
- أو كل هذه الفوائد مجتمعة

٢. فكر فيما قد يشعر به الشخص الآخر أو الآخرون، ويتطلب ذلك التدرب على ما يسمى بالمشاركة الوجدانية والتعاطف empathy. ونقصد من ذلك أن تكن:

- حساسا ومتفهما لمشكلات واحتياجات الآخرين الذين يتفاعلون أو يعيشون معك.
- وأن تنمي قدراتك على النظر للأمور من وجهة نظر الشخص الآخر فمن شأن ذلك أن يعمق علاقاتك بالآخرين،
- وأن تقلل من توقعاتك منهم ومتطلباتك الزائدة منهم مما سيساعدك على تجنب الاحباطات التي قد يواجهها البعض منا إذا ما بني توقعات أكثر مما يجب عن الآخرين.
- ويعتبر إعدادنا لمواجهة المواقف الانفعالية، المشحونة بالضغوط من أحد الطرق الرئيسية في تدريب هذه القدرة. ويتضمن ذلك أن تتخيل ما ستكون عليه مشاعرك في هذا الموقف، وما سيشعر به الآخر أو الآخرون، والاحتمالات المختلفة التي يمكن أن تسير إليها المناقشة، والتصرف الملائم منك إزاء كل احتمال من الاحتمالات.

الوعىبالدوافع والحاجات التي تحكم البشر كطريقة لتنمية الذكاء الوجدانى

الذكاء الوجداني مطلب رئيسي لأي شخص ناجح مهنيا سواء كان مديرا لعمل يرجو لعمله النجاح والتطور، أو أستاذا يبحث عن النجاح مهنيا له أو لتلامذته، أو رجل أعمال يهمه أن يحقق نجاحا مهنيا لعمله أو رب أسرة ناجح يعمل علي تطوير أسرته والإعلاء من شأن أنجاله وأقاربه .. وتتضمن القدرة على التعايش مع الآخرين والسعادة بهم والحصول على دعمهم عند الحاجة تتضمن أن نساعدهم علي تحقيق حاجاتهم البارزة أو بعضها. وما نقدمه للآخرين بهذا الصدد يمتد ليشمل أن تمد لهم يد العون من وقتك وعطاءك النفسي وربما المادي أحيانا. على أن العون قد لا يكون شخصيا أو مباشرا، إذ يكفي أحيانا أن أن تشجعهم على معرفة حاجاتهم والإصغاء لمتطلباتهم وإرشادهم فى حدود ما نملك من عون وعلاقات اجتماعية وصداقات لتحقيق أهدافهم فبفضل ما يتسم به الشخص من ذكاء وجداني يمكنه أن يتفهم دوافع الآخرين وحاجاتهم للنمو والتطور ويساعدهم في تحقيق دوافعهم خاصة إن كانت خيرة. وفي المقابل يمكنه - أو يمكنها- أن يتلقى أقصى درجات التعاون والإخلاص ممن حوله سواء كانوا أطفاله في الأسرة أو تلامذته في قاعات الدرس أو موظفيه في مجالات العمل والمهنة أو روءساءه ومرءوسيه في حقل العمل. بعض دوافع الآخرين وحاجاتهم تتبني على تحقيق حاجات شخصية ولكن أغلبها توجهها حاجات علمة وغير محددة بما فيها دوافع الفرد لتحقيق:

القوة والنفوذ	يحتاج الناس القوة والنفوذ للتاثير فى الآخرين وفي قرارتهم في بعض الموضوعلات المهمة لنا
التقدير	أي تحقيق الاعتراف به وبمواهبه وعمله من قبل الآخرين
الأهمية والتميز	يرتبط هذا الدافع بدافع التقدير أعلاه ويتضمن الرغبة والحاجة باعتراف الآخرين له بأنه مهم و ناجح
الفائدة	يرتبط هذا الدافع بدافع التميز أعلاه ويعني بأنه يحتاج للاعتراف بما لديه من مهارات وقدرات مفيدة له وللآخرين من حوله ولمجتمعه
التقبل	أي تقبل الآخرين له على ما هو عليه دون الكثير من النقد له أو لتصرفاته وأفكاره
التفهم	أن يتفهمه الآخرون ويتعاطفون معه عند الملمات أو مواجهة تحديات أو مشكلات خارجية
التوجيه	أن يجد من يوجهه وينصحه
المكان والحيز	أن تكون له الحرية في الحركة والخصوصية
المتعة و الترفيه	أي الحاجة للتمتع بوقت الفراغ وما يصحب ذلك من استرخاء ونشاطات ترفيهية
الصداقة	وجود الأصدقاء والمعارف والزملاء يمثل حاجة رئيسية لدى بعض الأفراد
الاستثارة والتنوع	تمثل هذه الحاجة مطلبا رئيسيا للبعض الذي يطلب الاستثارة والتنوع فى النشاطات و المثيرات
السعادة	أي المشاعر الطيبة والرضا والشعور بالتناغم والتقبل للذات وللآخرين

الفصل 15 المعالج النفسي و محاور الفاعلية الاجتماعية

تحتاج معالجة اضطرابات السلوك الاجتماعي بشكل خاص لجهد من قبل المعالج النفسي لمعالجة التوتر والشوائب السلبية التى تعتريها. ويظهر اضطراب العلاقة مع المعالج فى جوانب متعددة منها الانقطاع عن العلاج، والمعاندة، والهروب من أداء الواجبات المنزلية المطلوب أدائها لتحقيق الأهداف العلاجية، ومن أشد المشكلات التي تواجه هذه العلاقة الانقطاع عن العلاج وإلغاء المواعيد مما يعطل مسار العملية العلاجية، وربما إنهائها بشكل مبتور . وللحصول على تعاون المريض أو المريضة توجد أساليب ننصح بها المعالج النفسي عند التعامل مع فئات اضطراب السلوك الاجتماعي ، منها

- **بناء علاقات تواصل فعالة بالمريض**
- **تحقيق التطابق في الأهداف العلاجية المحورية**
- **الاتفاق على أساليب و تقنيات العلاج**

ثمة ما يشير إلى أن مرضي السلوك الاجتماعي يحتاجون أكثر من غيرهم إلي بناء علاقات تواصل فعالة بالمعالج حتى تمتد العملية العلاجية إلى ما يتناسب مع تحقيق التغيرات الإيجابية المطلوب تحقيقها في شخصية المريض. ويتوقف النجاح في ذلك على شخصية المعالج، والمحافظة على أسرار المريض بهدف خلق إحساس بالأمان والإطمئنان بشكل يمكن المريض أو المريضة من احتمال مشاعر القلق وبالتالي يمنحه القدرة على مواجهة مصادر مشكلاته وخططه العلاجيه في المستقبل بأقل قدر ممكن من التوتر والصراع.

ومن أهم المهارات الشخصية المطلوبة في المعالج أن يكون قادرا علي بناء علاقة **تعاطف** بمريضه. ويقصد بالتعاطف القدرة على معايشة نفس ظروف المريض وإدراك العالم من خلال وجهات نظر مريضه.

وبالرغم من أهمية التعاطف فإنه لا يجب أن يزيد عن الحد المعقول، لأن العلاج الناجح يتطلب قدراً من الانفصال عن المريض وعالمه حتى يكون المعالج قادراً على الرؤية الموضوعية للظروف المحيطة بمريضه، وهو ما يعجز المريض عنه بسبب ما يتملكه من اضطراب وشكوك. والتعاطف مثله مثل المشاركة الوجدانية يساعد على تأكيد التواصل الوجداني بالمرضى وينقل لهم إحساساً بالقوة والثقة لوجود من يفهم مشكلاتهم فهماً جيداً. والتعاطف يختلف عن العطف لأنه يستند على الاستجابة المتفهمة لمشكلات الفرد واحتياجاته ومشاعره الشخصية، والظروف التي يعيش فيها، فضلا عن الإطار الاجتماعي الذي يحتويه.

وينطلب العلاج النفسي أن يتسم سلوك المعالج **بالتقدير الإيجابي غير المشروط** للعميل. ولعلنا لا ننسي أن من جوانب معاناة الفرد من صعوبات السلوك الاجتماعي والافتقار للتوكيدية أنها قد تثير المجتمع ضدهم، وتدفع بالغالبية العظمى من أفراد المجتمع إلي رفضهم وتجنبهم، وربماالنظر لهم باستهانة، وأنهم لهذا يتحولون إلى ضحايا يسهل استغلالهم أو استغلالهن مما يفاقم من مشكلات الصحة النفسية بين أفراد هذه الفئة. لكن المعالج الناجح الذي يهدف إلى إقامة علاقة علاجية ناجحة بمرضاه، هو من يجرد نفسه عن هذه المشاعر السلبية، ليتعامل مع مريضه باحترام وتقدير بغض النظر عن وجود أي جوانب نقص أو ضعف في شخصيته. وبالطبع فإن دفء مشاعر المعالج وتقبله غير المشروط لمريضه لا يمنعه (أي المعالج) من أن يكون ناقداً أحياناً، وموجها وحاسما في توجيهاتة. لأن بالإمكان أن نوجه الناس وننتقد بعض تصرفاتهم دون أن نتعدى حدود الاحترام والتقدير والحب. ومن رأينا أن الدفء والاحترام الإنساني للمريض لا يتعارض مع التوجيه له، بل ويعتبر الخطوة الأولى الضرورية التي تمكننا من دحض بعض التصرفات الشاذة، والمواجهة، والاعتراض على أساليب تدمير المريض لذاته لكن دون أن يشعر المريض بأن إحساسه بكرامته الشخصية واعتباره لذاته قد جرحا بأي شكل من الأشكال.

المعالج الفعال

يتطلب العلاج النفسي الناجح توافر بعض الخصلئص السلوكية والنفسية في المعالج ذات وبغض النظر عن إنجازاته وشهاداته. تبين البحوث أن المعالج الناجح يتسم بخصائص من أهمها:

١. بناء علاقات تواصل فعالة

٢. القدرة على خلق خلق إحساس بالأمان والإطمئنان بشكل يمكن العميل من احتمال مشاعر القلق و تنفيذ الخطط العلاجية مستقبلا بأقل قدر ممكن من التوتر والصراع.

٣. القدرة على معايشة نفس ظروف المريض.

٤. يتعامل مع العميل باحترام وتقدير بغض النظر عن وجود أي جوانب نقص أوختلاف فيه.

٥. التوجيه وقيادة العميل دون أن يتعدى حدود الاحترام والتقدير والحب

٦. الصدق المهني و الإسهام المخلص في البحث عن مصادر العلاج وحل المشكلات.

الخاصية الثالثة التي ننصح بتوافرها لدي المعالج ما يمكن أن نسميه **بالصدق المهني** أي أن يكون المعالج قادراعلى تجاوز المهارات والفنيات الشكلية من العلاج من أجل المساهمة الصادقة مع المريض في حل مشكلاته. ولا يعني ذلك بالطبع أن يحزن المعالج مع المكتئبين ويكتئب لا كتئابهم، أو يذرف الدموع لا حزان مرضاه ومآسيهم. إنه يعني ببساطة أن يبدي المعالج تفهمه لعملائه على المستوى النفسي، وأن يدرك جيدا أن العلاج النفسي ليس بكامله تطبيقاً أعمى لبعض المهارات والفنيات. العلاج النفسي مشاركة، ومساهمة صادقة ونشطه مع المريض لحل مشكلاته.

وبالرغم من أهمية العوامل الثلاثة السابقة الخاصة بشخصية المعالج بما فيها الدفء والتعاطف، والصدق المهني، فإن **الكفاءة المهنية** والمهارة وحسن التدريب تلعب أدواراً مماثلة في نجاح العلاج. ولهذا فإن الترخيص بمزاولة مهنة العلاج النفسي المتعدد المحاور يجب أن تراعى توافر عوامل الخبرة والتدريب، فضلا عن الإلمام النظري والأكاديمي بالنظريات النفسية والاجتماعية، خاصة نظريات التعلم والشخصية .

ومن المعلوم أن كثيراً من المرضى لا يتجهون للعلاج النفسي لمجرد وجود معالج دافيء ومتعاطف، ولكنهم أيضا يبحثون بجوار ذلك عن شخص كفء وخبير وله أساليب علاجية فعالة ومدروسة. ولهذا تكشف بعض البحوث أن هناك أيضا معالجون يستخدمون طرقا علاجية من شأنها أن تعطل من نجاح

العملية العلاجية، وتعمل على إفشالها. من هذه الطرق المعطلة للعملية العلاجية ما يأتي: التجاهل غير المبرر، إبداء الامتعاض أو مشاعر الحرج أوتجنب الاستمرار في مناقشة موضوعات يثيرها المريض أويشعربأهميتها له، تكليف المريض بواجبات غير ملائمة لظروفه أو للعملية العلاجية، وتكليف المريض بأداء واجبات علاجية في أوقات غير مناسبة. وتدعيم مبالغ فيه أو لخصائص غير مناسبة لصحة المريض العقلية ونضوجه (مثل تدعيم الاعتماد علي المعالج، أو تدعيم بعض الضارة بحياة العميل النفسية والاجتماعية كالتشجيع على العدوان اوالمجابهة العدائية تجو رووسائه في العمل أو بعض أفراد الأسرة المقربين..

تذكر أن نجاح العلاج النفسي مرهون بتوافر معالج كفء ، وإيمان بالتغيير، وأسلوب علاجي فعال، ودوافع قوية للشفاء، هذه هي محاور العلاج الناجح.

والخلاصة أن نجاح العلاج النفسي يحتاج أيضا لمحاور متعددة تشتمل:

- **أولاً:** على وجود معالج يخلق ويؤكد رابطة علاجية تتميز بروح الاهتمام والاحترام، والفهم والتقدير والكياسة.
- **ثانيا:** إيمان عميق بإمكانية الشفاء. ومن خلال ذلك يستطيع المعالج
- ثالثا أن يتجنب الأساليب العلاجية الخاطئة بما فيها شدة السيطرة على الموقف العلاجي (الإسراف في مقاطعة العميل) والتعدى على حدود مريضه المكانية والشخصية (مثل القرب الشديد من العميل خاصة من بعض المناطق الحساسة،) وغيرها من أساليب خاطئة.
- رابعا ونحتاج إلى مريض لديه القدرة والرغبة للاستفادة من العلاج النفسي من خلال ما يبنيه من توقعات عن كفاءة المعالج ومهارته.

بناء أهداف علاجية متعددة المحاور

العلاجات النفسية علي اختلاف مناهجها تحاول أن تقوئ من دوافع المريض لعمل ما هو صائب أو لائق. وبهذا يكون من الأهداف الرئيسية للعلاج أن نقدم للمريض نصائحنا وإرشاداتنا حتى تقوى دوافعهم للقيام

بالتعديلات الملائمة في الجوانب المضطربة من السلوك، ومن ثم أن تقوى دوافع المريض للتغيير من أساليبهم المعطلة للتكيف والتفاعل مع الآخرين.

وفي حالات القلق الاجتماعي و الافتقار للسلوك التوكيدي، يتطلب العلاج الفعال تحقيق أكثر من هدف ينبغي الاتفاق علي كل هدف منها مسبقا مع العميل. فقد يتطلب العلاج النفسي الفعال في حالات اضطرابات السلوك الاجتماعي أن أن يساعد مريضه انفعاليا وأن يهتم بتحليل الخبرات الانفعالية والوجدانية التي يمر بها عميله وأن يساعده أو يساعدها عل إطلاق الانفعالات وتيسير التعبير عن المشاعر. وبالرغم من تركيز بعض اتجاهات العلاج النفسي المعاصر على تعديل السلوك المضطرب، فإن العلاج النفسي فى اعتقاد الكاتب الحالي إذا لم تصحبه أو تتخلله مشاعر الغضب، والقلق، والدموع لا يعتبر علاجاً بالمعنى الدقيق. وبهذا المعنى، يصعب أن نتوقع تخففا من مظاهر الاضطراب الانفعالي الذى يميز بعض حالات اضطرابات الشخصية بما فيها القلق والاكتئاب دون التشجيع ومعرفة بعض الفنيات التي تساعد على إثارة خبرات تنطلق خلالها انفعالات الفرد ومشاعره دون قيود.

ومن أهداف العلاج النفسي التي ينبغي مناقشتها مع المريض فى مثل هذا النوع من الاضطرابات ان نساعده أيضا ونعينه على اكتشاف السبل المؤدية إلى تيسير **عملية إطلاق** إمكانيات النمو والتطوربالذات. ولهذا يجب على المعالج النفسي هنا أن لا يأخذ مهنته بشكل آلي، وأن لا يكتفي بالتركيز على جوانب الضعف التي تحتاج للترميم، بل أن يأخذ مهنته كما يأخذ البستاني حديقته: يرعاها، ويستأصل الحشائش الضارة فيها، ويمدها بالضوء، والغذاء والماء حتى تنمو أشجاره وتنطلق إمكانياتها على النمو إلى أقصى ما يمكن.

ومن ثم يتطلب التعامل في مثل هذا النوع من الاضطرابات أن نعرف المريض بإمكانياته ومواهبه وقدراته، وأن نساعده علي تنمية السلوك الإيجابي ومناطق القوة بما فيها: اكتشاف جوانب القوة والضعف، وأن نبين له- بالاعتماد أحياناً على الاختبارات والمقاييس- ما هي ميوله المهنية، واتجاهاته، وحاجاته. تشجيع الفرد على الإبداع وتيسير القدرة على اتخاذ القرارات واتخاذ مواقف شجاعة للتغير والنمو حتى يكتشف أهدافه وإمكانياته اللانهائية على تنمية مواهبه والتطور بشخصيته. فضلا عن إعانته على استكشاف العراقيل القديمة والراهنة التي تتعارض مع نموه، وعلى اكتشاف ما ينطوي عليه المستقبل من إمكانيات للتطور بالذات مهنيا أو اجتماعيا.

و لأن العلاج النفسي الناجح يعلم الفرد كيف يفكر تفكيراً صحياً وبالتالي يستطيع أن يسلك ويتصرف بطريقة ناجحة لهذا يجب أن يكون العلاج مصحوباً بتحسن في طريقة تفكير العميل والتغير فيها. وتتحقق أهداف العلاج النفسي عندما يستطيع المريض أن يفهم ويستوعب جيدا طرقه الخاطئة من التفكير

والتي تجعله مستهدفا للاضطراب والقلق، وأن يمكن للفرد أن يتخلص منها ويتعرف علي الوسائل التي تساعده علي ذلك من خلال توجيهات المعالج الذي يساعد علي استبدال طرق التفكير السلبية والمرضية بأساليب تفكير إيجابية تساعد علي التطور الصحي والمهني وتحقيق السعادة.

والمعالج السلوكي المعرفي عادة لا ينظر للاضطراب النفسي على أنه نتاج لغرائز فطرية، أو صراعات داخليه لا شعورية، بل على أنه استجابات وعادات شاذه تكتسب من خلال تعلم خبرات خاطئة. ولهذا يكون هدف العلاج لدى هذا البعض هو مساعدة المريض- من خلال مبادئ التعلم- على تكوين عادات جديدة للتعامل مع ضغوط الحياة والصراعات الاجتماعية التي يتعرض لها المريض.

الأهداف العلاجية

في حالات القلق الاجتماعي والافتقار للسلوك التوكيدي، يتطلب العلاج الفعال تحقيق أكثر من هدف ينبغي الاتفاق علي كل هدف منها مسبقا مع العمبل، من بينها:

- تقوية دوافع المريض لتحقيق أهداف صحية.
- تغيير العادات المرضية
- وتيسير التعبير عن المشاعر.
- اطلاق إمكانيات النمو والتطوربالذات.
- اكتشاف جوانب القوة والضعف لدى العميل.
- تشجيع الفرد على الإبداع والتفتح للخبرات الداخلية والخارجية
- تيسير القدرة على اتخاذ القرارات واتخاذ مواقف شجاعة للتغير والنمو
- أن يكتشف أهدافه وإمكانياته اللانهائية على تنمية مواهبه.
- تطوير الشخصية.
- إعانته على استكشاف العراقيل القديمة والراهنة التي تتعارض مع نموه.
- اكتشاف ما ينطوي عليه المستقبل من إمكانيات للتطور بالذات مهنيا أو اجتماعيا.
- تغيير العادات المرضية
- تدريب المهارات الاجتماعية والعلاقة بالآخرين
- تحسين أساليب التواصل الفكري والوجداني

علينا هنا أن نعرف جيدا أن أن مصدر الاضطراب النفسي والعقلي في نسبة كبيرة من حالات اضطرابات الشخصية ترتبط باضطراب علاقة المريض بالأشخاص المهمين في حياته كالآباء والأبناء والأزواج وأصحاب العمل. ونظرا لأن الخبرات المبكرة من العمر تعتبر شديدة الأهمية في تحديد أنواع الاضطرابات في العلاقات الاجتماعية وآثارها على مستقبل الفرد فمن المطلوب أن تتجه بعض أهدافنا العلاجية إلى الكشف عن الجوانب السلبية المبكرة في العلاقات الاجتماعية، وبالتالي إعادة إدراكها ومن ثم التمكن من علاجها.

كذلك تتجه اهتماماتهم لا بتكار كثير من الوسائل لتحسين أساليب التوصل الفكري والوجداني على أساس أنها حاسمة في تحديد اتجاهات الصحة أو المرض في الشخصية. وقد يجد الممارس أن من الضروري أن يشرك الآخرين في علاج بعض أنماط الاضطراب في الشخصية من خلال العلاج الجمعي والأسري الذي يسمح للمريض وللمعالج سواء بسواء بملاحظة أساليب المريض في التفاعل، وأن يمكن المريض من أن يتعرف- من خلال الجماعة- على أخطائه في السلوك أو التفكير، وبالتالي أن ينمى مهاراته الاجتماعية بإيجابية وفاعلية.

هذه هي فيما يبدو أهم الأهداف العلاجية التي يجب التخطيط لها مع هذه الفئة الحالات، ومن الصحيح أننا قد نحتاج إلى أن نتبني هدفاً منها أكثر من الأهداف الأخرى وفقا لنمط اضطراب الشخصية ونوعيته، إلا أن من المؤكد أن كثيراً من هذه الأهداف تتداخل فيما بينها بشكل بفرض على المعالج السلوكي المعرفي أن يتعامل مع أكثر من هدف منها عند تعامله مع مرضاه.

مسار العملية العلاجية والإنتباه لدور العوامل الإجتماعية وقيم المجتمع:

لايستطيع المعالج النفسي وفقا لمسلمات نظرية المحاور المتعددة، أن يمارس عمله بفاعلية دون أن يراعى خصائص الإطار الاجتماعي-النفسي الذى ينشأ فيه السلوك المرضى ويتدعم بما في ذلك القيم والإتجاهات الإجتماعية السائدة فى حياة المريض والتى تمارس تأثيراتها على سلوكه وتدعم إتجاهاته المرضية على نحو مباشر أو غير مباشر.

ويؤدى الإنتباه لدور العوامل الإجتماعية والقيم الحضارية الشائعة فيعملية العلاج المتعدد المحاور إلي فوائد متعددة فى مختلف جوانب وعمليات العلاج بما في ذلك مثلا **صياغة المشكلة وتحديد المشكلة المحورية.** فعادة مايصوغ المريض مشكلاته بطريقة تتفق وتتسق مع إعتقاداته وتصوراته لما

هو سليم أو مرضى، وهى تصورات لايمكن فهمها، ومن ثم تعديلها دون اعتبار للإطار النفسي والإجتماعى الذى تكونت من خلاله هذه التصورات . وقد يركز المعالج ويقتفى مشكلة ثانوية أو تافهة، أذا لم ينتبه لصياغة المريض لمشكلته، مما يقلل من فاعلية المعالج ومصداقيته من وجهة نظر مريضه.

كذلك يساعد الاتنتباه للجوانب الحضارية والاجتماعية على **توحيد الأهداف العلاجية**. فنحن نعرف أيضا أنه إذا اختلفت أهداف المعالج من العلاج عن تلك التى عند المريض، فإن العملية العلاجية ستعانى معاناة سلبية شديدة، وستتأثر **مصداقية المعالج** بنفس الإتجاه السلبى .ومن المعتقد، أن إنقطاع المرضى المفاجىء عن جلسات العلاج يتزايد بسبب هذا العامل نتيجة لمشاعر عدم الراحة، وخيبة الأمل، والحرج الناتج عن التعارض بين الأهداف المرسومة للعلاج .

ومن المؤكد أن كثيرا من الأهداف العلاجيةالتى يبنيها المريض تكون متأثرة إلى حد بعيد بالإطار الحضارى ومايفرضه على الفرد من جزاءات، أو مايمنح من إثابات لسلوك معين. ولهذا من الخطأ الأعتماد على أفكار نظرية جاهزة عند التعامل مع المرضى فى الأطر الحضارية العربية،

تذكر أن صياغة المعالج لأهداف العلاج بما لايتسق مع التوقعات العلاجية للعميل قد يكون من أهم الأسباب المعطلة لمسار العملية العلاجية، وإنهائها بشكل مبتور. وعندما ينتبه المعالج لهذه الثغرة، ويعمل على توحيد الهدف مع عميله يجد المعالج نفسه أكثر تفهما للإطارالشخصي الاجتماعي للحالة بتوجهاتها الدينية، والجنسية، وعلاقات الإلتزام الأسرى، ومن ثم تأخذ العملية العلاجية إتجاهها الإيجابى الملائم.

صحيح أن هذا يصدق على المرضى العرب وغير العرب، إلا أن المشكلة بالنسبة للمرضى العرب تكون أكثر إلحاحا، وتشكل مطلبا علاجيا أهم . فالنظريات العلاجية الكبرى تطورت فى الدول الأنجلو-امريكية لتفى بحاجات مرضاها ولتلتقي -من ثم -أهدافها الكبرى مع الأهداف العلاجية العامة للمرضى في تلك المجتمعات .أما فى الدول العربية، فقد يؤدى التطبيق ألأعمى للنظريات العلاجية الكبرى، وبدون محاولة لتطويع الأهداف العامة لتلك النظريات وفق الأهداف الخاصة والنوعية للمرضى الى نتائج متعارضة مع أهداف المريض، ومن ثم التاثير سلبا فى مصداقية المعالج .

المصداقية واختيار الأساليب العلاجية الملائمة:

قد تتعرض مصداقية المعالج وفاعليته للخطر أو على أحسن الأحوال

للتشكك، إذا أصر على أن يستخدم عميله أو عميلته أساليب علاجية تتعارض أو تتنافر، مع وجهة نظر المريض.

مثال: خلال فترة إقامتي بولاية ميشيجان بالولايات المتحدة الأمريكية، ذكرت لي إحدى الطبيبات النفسيات الأمريكيات من ديترويت انها كانت تقوم بعلاج إحدى السيدات العربيات .وقد نصحت الطبيبة المريضة، فى إحدى جلسات العلاج بأن تتبنى موقفا حازما مستقلا وبعيدا عما كانت تتصف به المريضة من اعتمادية مرضية مع زوجها الذى كان فيما يبدو يسيء التعامل مع الزوجة.مستغلا هذه النقطة من الضعف فيها. وقد نصحت الطبيبة مريضتها ببعض أساليب التعبير عن الغضب كطريقة من طرق تأكيد الذات، وشجعتها فى مرة أخرى على القيام برحلة محلية خلال أجازة نهاية الأسبوع كانت تقوم بتنظيمها إحدى الجمعيات المحلية للتغلب على حالة الإكتئاب التى كانت تسيطر على مريضتها فى تلك الفترة.

وقد تعثر العلاج بشدة، وزاد من المشكلة أن المريضة كانت ترفض الأدوية الطبية على أساس ان حالتها لاتستدعي ذلك .وفي هذه المرحلة الحرجة من العلاج التى كانت مشكلات المريضة خلالها تتفاقم، استشارت الطبيبة الأمريكية معالجة نفسية عربية، التي أدركت أن تعبير المرأة عن غضبها نحو الزوج فى البيئة العربية قد لايكون مقبولا كطريقة من طرق حل الصراع فى العلاقات الزوجية بسبب القيم الخاصة بأسرة المريضة، ومن ثم استبدلت أسلوبها باللجوء لأسلوب العلاج الأسرى، اى بإدماج الزوج فى جلسات علاجية أسرية تشجع المريضة خلالها عن التعبير عن إحتياجاتها ورغباتها تحت إشراف مباشر من المعالجة.

ومن بعدها بدأ العلاج ينحو نحوا إيجابيا مختلفا. حتى الزوج الذى كان فى البدايات الأولى غير مشجع على أن تستمر زوجته فى العلاج، بدأ بسبب اطلاعه المباشر على ما كان يدور فى جلسات الأسرة، بدأ يتبنى موقفا إيجابيا. فقد أبدى مثلا اطمئنانه للأهداف العلاجية بما فيها إتاحة الفرصة لزوجته لتنمية بعض الأهتمامات الرياضية والإجتماعية خارج الأسرة.

من الواضح فى الحالة السابقة أن العلاج قد أخذ يتعثر، ونشأت عراقيل كثيرة ضده من قبل الزوجة والزوج معا، لأن المعالجةالأولى لجأت وكانت تشجع مريضتها على تبني فنية علاجية غير مقبولة وفق الإطار الحضارى الذى عاشت فيه المريضة .وعندما تنبهت المعالجة إلى أن العلاج الأسرى قد يكون هو الصيغة المقبولة فى مثل هذا الظرف وتحت هذا الإطار،اتخذت العملية العلاجيةاتجاها إيجابيا مختلفا عن السابق.

ومن هنا تنبع أهمية أن يكون المعالج النفسي على وعي لا بالإطار الحضاري والديني والثقافي للحالة فحسب، بل وأن يكون ملما بأكبر عدد ممكن

من الفنيات العلاجية، وأن يحاول نجربتها في سياقات مختلفة، وأن يكون قادرا على أن يستبدل أساليبه وفنياته العلاجية حالما تستدعي الضرورة الاكلينيكة ذلك.

الفنيات العلاجية المقبولة في حالات علاج اضطرابات القلق الاجتماعي و تطوير المهارات التوكيدية

اضطرابات السلوك الاجتماعي بما فيها المخاوف الاجتماعية والخجل وضعف التوكيدية ليس حالة وجدانية نفسية منعزلة بل يعبر عن جوانب متكاملة ومتفاعلة من الاضطراب والتوتر الانفعالي وفي النشاط السلوكي الظاهري، فضلا عن أساليب التفكير. لهذا فمن الممكن ضبط مشكلات هذا الاضطراب بأكثر من طريقة.

إذا كان هناك مثلا شعور باستثارة انفعالية كالقلق أو الخوف أو الاكتئاب- خاصة بعد توطيد علاقة علاجية بالمريض أو المريضة- من الممكن تحقيق تغييرات إيجابية من خلال الفنيات السلوكية مثل الاسترخاء أو التطمين التدريجي أو تأكيد- الذات. لكن من الممكن أيضا ضبط بعض الأفكار المعززة للاضطراب النفسي من خلال المناقشة المنطقية مع النفس، أو من خلال التشجيع على تغيير أفكارنا واتجاهاتنا نحو بعض الموضوعات أو التصرفات المرتبطة بإثارة القلق الاجتماعي والأعراض التجنبية المصاحبة له.

وقد نمت في السنوات الأخيرة اتجاهات العلاج السلوكي المعرفي وعلم النفس الإيجابي التي تتفق في مجملها على تأكيد أن نجاح العلاج النفسي أو نجاح شخص في العلاج يتوقف على الطريقة التي يدرك بها الفرد الأشياء ويفكر فيها، أو على توقعه للطرق التي ستحدث بها أشياء معينة في المستقبل، أو عما يحمل من معتقدات واتجاهات عن ذاته وشخصيته. بعبارة أخرى، فإن سلوك الفرد تحكمه إلى حد بعيد عوامل معرفية وفكرية كالتوقع وطريقة التنبؤ بحدوث أشياء معينة فضلاً عما نحمله من اتجاهات ومعتقدات عن الذات والعالم.

وإحساساً بأهمية تأثير **العوامل المعرفية الإدراكية** على إثارة الاضطراب فقد نمت بعض الفنيات العلاجية للتأثير المباشر في طريقة التفكير بهدف العلاج النفسي من أهمها التوجيه المباشر و واعطاء المريض معلومات كافية عن أسباب اضطرابه من الناحية العلمية بشكل يساعد الحالة على إدراك جوانب الخطأ في معتقداته المدعمة لاضطراباته ومن ثم استبدالها بأساليب ومعتقدات أصح وأسلم لتطوير التغير الإيجابي في الشخصية.

ويعلم المعالج النفسي المعاصر أن الاستجابات الانفعالية (التوتر والقلق) التي تحدث خلال التفاعل بالمواقف المختلفة (في العمل أو الأسرة)، لا تحدث بسبب هذه المواقف ولكن نتيجة لإدراكنا وتفكيرنا في هذه المواقف. ومن ثم يستطيع الفرد أن يستبدل تفسيراته المرضية للمواقف التي يمر بها بأفكار أنسب تساعده علي التوافق وتجنب الانفعالات الحادة بما فيها من قلق أو اكتئاب. فشعورنا بالاكتئاب أو الحزن المرضي الشديد إثر العجز عن تحقيق هدف معين أو خسارة شيء أو موضوع هام لا ينشأ بسبب هذه الخسارة أو العجز، ولكن بسبب ما أنسجه من تصورات سوداء حول هذه الحوادث. ويحتاج المعالج النفسي إلي أن يكون قادرا علي إعانة عميله- بالطرق التي ناقشناها في ثنايا هذا الدليل الفرد لتحقيق- للتعرف أولا على معتقدات عميله وأفكاره الخاطئة وأن يبرز له جوانب الخطأ فيها، وأن يرسم خططه العلاجية بحيث تركز على: تنمية القدرة على حل المشكلات، واكتشاف أن هناك طرقاً بديلة لتحقيق أهداف أكثر واقعية وتعلم طرق جديدة لحل المشكلات العاطفية والسلوكية.

ومن بعض الشروط التي تيسر النجاح والفاعلية للمعالج عند التعامل مع حالات القلق الاجتماعي وضعف التوكيدية أن يكون المعالج مستبصرا بدوره العلاجي بصفته قدوة (أو نموذج) يرسم أمام عميله بما يتسم به من تصرفات ومعتقدات ما يحتاجه مرضاه من نماذج سلوكية تدعم الأساليب الناجحة في التفاعل الاجتماعي، ومن بعض الشروط التي تيسر النجاح في التعلم الاجتماعي أن تكون القدوة (أو النموذج) ناجحة وقوية على حسب المعايير السائدة حتى يسهل تعلم أنواع السلوك التي تصدر منها.

ويمكن أيضا تيسير التعلم الاجتماعي إذا كان النموذج الذي نقتدي به لا يكتفي بأداء الأفعال بل يصحبها بتعليمات لفظية توجه إنتباه الشخص إلى بعض التفاصيل التي قد تغيب عن ملاحظة المريض. بعبارة أخرى، يحتاج الممارس النفسي إلي أن ينتبه إلى أن عملية العلاج النفسي هي أيضا عملية تعلم اجتماعي، وأن التعلم وحده يمكننا من أن نكتسب جوانب ضخمة من السلوك البسيط والمركب على حد سواء.

مصادر ومراجع وقراءات

للمزيد من المعلومات عن موضوع المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي والقلق الاجتماعي والذكاء الوجداني وغيرها من موضوعات تعرض لها هذل الدليل بالشرح والتحليل، أنظر المصادر التالية:

أولا: مواقع عربية وأجنبية على الانترنت:

موضوعات الموقع	إسم الموقع
خاص بعلم النفس الاجتماعي	www.socialpsychology.org/
خاص بعلم النفس الطبي وعلم النفس الصحي	www.healthpsych.net
موقع يمدك كثير من البحوث والإحصائيات الخاصة ببحوث الصحة العقلية والنفسية.	www.mhsip.org
خاص بالخدمات الصحية والنفسية للأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالحقول القانونية وعلم النفس العقابي والحالات الانتحارية والعنف.	www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html
خاص بالإدمان والخدمات المقدمة لعلاج المدمنين والبحوث النفسية في الإدمان	www.addictionsearch.com
يقدم خدمات لعلماء النفس والأطباء النفسيين	www.psychwatch.com
موقع الجمعية النفسية الأمريكية	www.apa.org
موقع عن الكتب والمطبوعات التي تصدرها جمعية علم النفس الأمريكية.	www.apa.org/books
للبحث عن الكتب بجميع عناوينها وشرائها.	www.amazon.com
موقع خاص بالبحث عن الاخصائيين النفسيين والمعالجين النفسيين في جميع التخصصات بالولايات المتحدة.	www.psychologistsUSA.com
موقع يمكنك من الحصول علي معلومات هامة عن أي فرع من فروع المعرفة أو أي مجال من مجالات الاهتمام في الصحة العقلية والنفسية	www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/
موقع هام ومعروف يمكن البحث من خلاله علي الكثير من المعلومات الهامة في الموضوعات والخدمات النفسية والاجتماعية والطبية.	www.yahoo.com
موقع جمعية الطب النفسي الأمريكية.	www.psych.org
موقع "الدكتور كوب" كبير الأطباء في	www.drkoop.com

مصادر ومراجع وقراءات

للمزيد من المعلومات عن موضوع المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي والقلق الاجتماعي والذكاء الوجداني وغيرها من موضوعات تعرض لها هذل الدليل بالشرح والتحليل، أنظر المصادر التالية:

أولا: مواقع عربية وأجنبية علي الانترنت:

موضوعات الموقع	إسم الموقع
حاص بعلم النفس الاجتماعي	www.socialpsychology.org/
خاص بعلم النفس الطبي وعلم النفس الصحي	www.healthpsych.net
موقع يمدك كثير من البحوث والإحصائيات الخاصة ببحوث الصحة العقلية والنفسية.	www.mhsip.org
خاص بالخدمات الصحية والنفسية للأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالخقول القانونية وعلم النفس العقابي والحالات الانتحارية والعنف.	www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html
خاص بالإدمان والخدمات المقدمة لعلاج المدمنين والبحوث النفسية في الإدمان	www.addictionsearch.com
يقدم خدمات لعلماء النفس والأطباء النفسيين	www.psychwatch.com
موقع الجمعية النفسية الأمريكية	www.apa.org
موقع عن الكتب والمطبوعات التي تصدرها جمعية علم النفس الأمريكية.	www.apa.org/books
للبحث عن الكتب بجميع عناوينها وشرائها	www.amazon.com
موقع خاص بالبحث عن الاخصائيين النفسيين والمعالجين النفسيين في جميع التخصصات بالولايات المتحدة.	www.psychologistsUSA.com
موقع يمكنك من الحصول علي معلومات هامة عن أي فرع من فروع المعرفة أو أي مجال من مجالات الاهتمام في الصحة العقلية والنفسية	www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/
موقع هام ومعروف يمكن البحث من خلاله علي الكثير من المعلومات الهامة في الموضوعات والخدمات النفسية والاجتماعية والطبية.	www.yahoo.com
موقع جمعية الطب النفسي الأمريكية.	www.psych.org

www.drkoop.com	موقع "الدكتور كوب" كبير الأطباء في الولايات المتحدة ويرشدك لمعلومات ومعارف متعددة عن الكثير جدا من الأمور الصحية والأمراض النفسية والطبية.
www.vanguard.edu/faculty/ddegelman/ameobaweb	نوصي بزيارة هذا الموقع الذي يشرف علي إعداده عالم نفسي عند البحث المتخصص عن أي معلومات/ وثائق/كتب/اختبارات نفسية
www.findarticles.com	زيارة هذا الموقع تمكنك من الحصول علي عدد كبير من المقالات المنشورة في علم النفس مجانا أو بأثمان رمزية.
www.childanxiety.net	زيارة هذا الموقع ضرورية للآباء والمتخصصين ممن يبحثون عن أساليب توجيهية وعلاجية لمشكلات الخوف والاكتئاب والقلق عند الأطفال
www.bafree.com	موقع عربي بعنوان "الحصن النفسي" يشرف عليه طبيب نفسي تعتبر زيارته مهمة لكل من يرغب التعرف علي الكثير من المعلومات والمنشورات والخدمات النفسية في العالم العربي.
www.bafree.com/drabdelsattar/	موقع عربي للمؤلف الحالي في طور الإنشاء
www.PsychCorp.com	موقع المؤسسة الأمريكية في العلوم النفسية
http://www.bps.org.uk/index.cfm	موقع جمعية علم النفس البريطانية
http://www.cpa.ca/	موقع جمعية علم النفس الكندية
http://www.psychsociety.com.au/	موقع جمعية علم النفس الأسترالية.

مواقع أخري عامة عن بعض الموضوعات النفسية

http://www.psychosomaticmedicine.org/cgi/content/abstract/64/6/862
http://www.content.karger.com/ProdukteDB/ShowPDF.asp?0000671
84.pdf
www.shefa-online.net
www.healthpsych.net
www.apa.org
www.amazon.com
www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/
www.yahoo.com
www.psych.org
www.drkoop.com
www.bafree.com
www.bafree.com/drabdelsattar/
http://www.algy.com/anxiety (anxiety panic internet resources)

http://www.healingwell.com/anxiety (anxiety panic resources)
http://www.fairlite.com/ocd (obsessive compulsive disorder)

http://www.dr-ibrahim.net (خاص بالمؤلف)
http://www.psychosomaticmedicine.org/cgi/content/abstract/64/6/862
http://www.content.karger.com/ProdukteDB/ShowPDF.asp?00006718
4.pdf
www.shefa-online.net
www.healthpsych.net

http://www.cognitive-behavior-therapy.org/
http://www.Arabpsynet.com/
http://www.adaa.org/ (Anxiety Disorders Association of America)
http://www.algy.com/anxiety (anxiety panic internet resources)
http://www.healingwell.com/anxiety (anxiety panic resources)
http://www.fairlite.com/ocd(obsessive compulsive disorder)

ثانيا: كتب ودراسات و بحوث:

١. إبراهيم، عبدالستار (٢٠٠٥). **السعادة الشخصية في عالم مشحون بالضغوط والتوتر.** الرياض: كتاب الرياض، المملكة العربية السعودية

٢. إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٣). **القلق: قيود من الوهم..** القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية

٣. إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٢) **العلاج النفسي السلوكي-المعرفى الحديث..** القاهرة: دار الفجر للطباعة والنشر.

٤. إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٨) **الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث.** عالم المعرفة، الكويت.

٥. إبراهيم، عبد الستار (2003) **علم النفس: أسسه ومعالم دراساته.** القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية (يطلب كذلك من مكتبة دار العلوم للطباعة والنشر: الرياض: السعودية).

٦. روبيز، أ. (٢٠٠٣). **قدرات غير محدودة.** الترجمة العربية. الدمام: مكتبة جرير.

٧. سيليجمان، مارتن (٢٠٠٣). **تعلم التفاؤل: كيف تستطيع أن تغير طريقة تفكيرك وحياتك.** الترجمة العربية. الدمام: المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.

٨. ويليامز، ردفورد (١٩٩٠). كيف يشفى أصحاب النمط – أ – من عللهم (القلب المطمئن). ترجمة: لطفي محمد فطيم. **مجلة الثقافة العالمية،** ٥٢: ١٠٣-١١٣. الكويت: المجلس الوطني

9. American Psychiatric Association (1994). **Diagnostic Statistical Manual-IV** (DSM-IV). Washington, D.C: American Psychiatric Association.

10. American Psychological Association (1996). **How therapy helps people recover from depression (fact sheet).** Washington, D. C.: American Psychological Association.

11. Aspinwall, L.G. & Staudinger, U. M. (Eds.) (2002). **A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions fo a positive psychology**. Washington, D.C.: American Psychological Association.

12. Beck, A.T. (1999). **Prisoners of hate: The cognitive basis of Anger, hostility, and violence**. New York, N.Y.: Perennial/Harper Collins.

13. Beck, A. T.(1976). **Cognitive therapy and the emotional disorders**. New York: International universities Press.

14. Beck, A.T. & Emery, & Fernandez, E. (1998). Cognitive behavior therapy in the treatment of anger. **Cognitive therapy and Research**, 22,1, pp.63-74.

15. Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). **Cognitive therapy of depression**. New York: Guilford Press.

16. Bourne, J. E. (2002). **The anxiety & phobia workbook**, 3rd Ed., Shattuck, Oakland, CA.: New Harbinger.Publications

17. **Charlesworth, E. A. & Nathan, R. G. (1991).** Stress management. NewYork: Ballantin

18. Dryden, W., & Ellis, A. (1987). Rational-Emotive Therapy (RET). In W. Dryden& Golden (Eds.) **Cognitive-behavioural approaches to psychotherapy.** New York: Hemisphere.

19. Ellis, A. (Ed.)(1998.)**The Albert Ellis reader: A guide to well-being using rational emotive behavior therapy**. edited by Albert Ellis and Shawn Blau. Syracus, N.J.: Carol Publishing Group.
20. Ellis, A. (1987a). The evolution of rational-emotive therapy (RET) and cognitive behavior therapy. In J. K. Zeig (Ed.), **The evolution of psychotherapy**. New York: Brunner/Mazel
21. Ellis, A., & Dryden, W. (1987b). **The practice of rational-emotive therapy**. New York: Springer.
22. Ellis, A. and Michael E. Bernard (Eds.) (1985). **Clinical applications of rational-emotive therapy**. New York : Plenum Press.
23. Everly, G. S. (1995). **RET Applications in emergency services and disaster response.** Ellicott City, Md.: Chevron Pub. Corp
24. Fontana, D. (1990). **Social skills at work.** London: British Psychological Society and Routledge ltd.
25. Gawain, S. (1978). **Creative visualization**. Mill Valley, CA: Whatever publishing.
26. **Ibrahim, A. & Ibrahim, R. (1996). Foundations of human behavior.** New York: Heartstone Book, Carlton Press..
27. Keyes, C. L. M., & Haidt, J. (Eds.), (2003). **Flourishing: Positive psychology and the life well-lived.** Washington, D.C.: American Psychological association.
28. Lazarus, A., Fay, A. (2000). **I can if I want to**. Essex, CT: FMC Books.
29. Lazarus, A., Lazarus, C., & Fay, A. (1993). **Don't believe it for a minute: Forty six toxic ideas driving you crazy**. California, San Luis Obisbo: Impact Publishers.
30. Lopez, S. J. & Snyder, C. R. . (Eds.) (2003). **Positive psychological assessment: A handbook of models and measures.** Washington, D.C.: American Psychological Association.
31. Rosenthal, H. G. (1998). **Favorite counseling and therapy techniques: 51 therapists share their most creative strategies.** Washington, DC : Accelerated Development.
32. Rosenthal, H. G. (2001). **Favorite counseling and therapy strategies.** Philadelphia, PA: Brunner-Routledge.
33. Sprafkin, R. P., Gershaw, N. J. & Goldstein, A. P. (1993). **Social skills for mental health: A structured learning approach.** Boston: Allyn and Bacon.
34. Seligman,M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. **American Psychologist**, 55, 1.

إصدارات أخرى للمؤلف

- الاكتئاب والكدر النفسي: دليل علاجي معرفي متعدد المحاور. القاهرة: دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- إنه من حقك يا أخي: دليل المعالج السلوكي المعرفي لتنمية مهارات الحياة الاجتماعية و توكيد الذات. القاهرة: دار الكاتب للطباعة و النشر والتوزيع.
- عين العقل: دليل المعالج المعرفي لتنمية التفكير العقلاني- الإيجابي. القاهرة: دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- علم النفس الاكلنيكي (بالتعاون مع الدكتور عبدالله عسكر) القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية (الطبعة السادسة المحدثة).
- السعادة الشخصية في عالم مشحون بالضغوط والتوتر النفسي. كتاب الرياض- دار اليمامة- السعودية (العدد ١٣٢).
- الحكمة الضائعة: الإبداع والاضطراب النفسي والمجتمع. عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- الكويت (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٨٠).
- الاكتئاب اضطراب العصر الحديث: فهمه وأساليب علاجه. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٣٩).
- علم النفس: أسسه ومعالم دراساته. القاهرة: مكتبة الأنجلو، (طبعة رابعة محدثة).
- العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث: أساليبه وميادين تطبيقه. الطبعة الخامسة (منقحة ومحدثة)، القاهرة: دار الفجر.
- العلاج السلوكي للطفل: معالمه ونماذج من حالاته (بالاشتراك مع عبد العزيز الدخيل ورضوى إبراهيم). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (كتاب عالم المعرفة، العدد ١٨٠).
- القلق: قيود من الوهم. القاهرة: كتاب الهلال.
- الإبداع: قضاياه وتطبيقاته. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- القلق: قيود من الوهم: القاهرة: مكتبة الأنجلو (الطبعة الثانية المحدثة).
- العلاج السلوكي للطفل والمراهق. الرياض: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- الضغوط النفسية: نافذة علي الصحة والمرض. الدمام: جامعة الملك فيصل.
- العلاج السلوكي للطفل والمراهق (بالاشتراك مع عبدالعزيز الدخيل و رضوى إبراهيم. الرياض: دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية المحدثة.
- علم النفس الإكلينيكي: مناهج التشخيص والعلاج النفسي. الرياض: دار المريخ للطبع والنشر.
- الإنسان وعلم النفس. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. (كتاب عالم المعرفة، العدد ٨٦).
- العلاج النفسي الحديث: قوة للإنسان. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٧).
- آفاق جديدة في دراسة الإبداع. الكويت: وكالة المطبوعات.
- أصالة التفكير : دراسات وبحوث نفسية، القاهرة : الأنجلو المصرية.

• البحث عن القوة: الاتجاه التسلطي في الشخصية والمجتمع. القاهرة: المركز العربي للنشر والترجمة والتوزيع.
• السلوك الإنساني بنظرة علمية (بالاشتراك مع سلوى الملا و محمد فرغلي فراج). القاهرة: دار الكتب الجامعية.
• علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية (ترجمة من الإنجليزية إلى العربية عن ميشيل أرجايل). القاهرة: مكتبة مدبولي.
• أصالة التفكير: دراسات وبحوث نفسية. القاهرة: الأنجلو المصرية.

ثانيا: كتب بالإنجليزية:

Foundations of human behavior in health & illness (in cooperation with Radwa M. Ibrahim. New York: Carlton Science Series: A Carlton Heartstone Book, Carlton Press.

Cultural considerations in mental health practices: An Arab experience (in cooperation with Radwa. M. Ibrahim) in **Advances in Medical Psychotherapy.**